

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARGARITA DEL PILAR DOMÍNGUEZ VELÁSQUEZ**, con CC. 172230773-1, autora del trabajo de graduación intitulado: **"ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL. CASO: CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL PARTICULAR HERNÁN MALO GONZÁLEZ PERIODO 2017"**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, enero 2018



MARGARITA DEL PILAR DOMÍNGUEZ VELÁSQUEZ
CC. 172230773-1



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

Estudio de la Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Caso: Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González

Periodo 2017

Autora: Margarita del Pilar Domínguez Velásquez

Directora: Mtr. Katia Naranjo

Quito, 2017

DEDICATORIA

La presente disertación la dedico a toda mi familia, a mi padre y madre por su sacrificio

y esfuerzo para hacer de mí una profesional, a mis hermanos por creer en mí y

apoyarme con sus consejos, a mis cuñados y sobrinos por ser parte de este reto.

Gracias por estar a mi lado en todo momento y ser ese pilar en mi vida en quienes me

puedo apoyar y confiar, los amo.

Por último a Cristian que aunque ya no estas presente entre nosotros sé que desde el

cielo te alegras al ver mi sueño hecho realidad.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la vida, por cumplir mis sueños y darme la fortaleza para culminar
con éxito esta etapa que termina.

A la Virgen María, por protegerme y enseñarme a ser una discípula de su Hijo
cumpliendo con amor mis deberes de estado.

Al Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González por apoyarme y abrirme
las puertas de su institución para realizar mi trabajo de investigación.

A mis profesores que compartieron sus conocimientos durante toda mi carrera.

A mi amiga Pamela por compartir a mi lado todos estos años juntas y ser una amiga
incondicional.

A mi Directora de disertación, gracias por guiarme para culminarlo con éxito.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	1
CAPÍTULO I MARCO INTRODUCTORIO.....	2
1.1 Justificación.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 General.....	4
1.3.2 Específicos.....	4
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL.....	6
2.1 Plan Estratégico.....	6
2.1.1 Misión.....	6
2.1.2 Visión.....	7
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....	8
3.1 Satisfacción Laboral.....	8
3.1.1 Factores que intervienen en la Satisfacción Laboral.....	13
3.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg.....	15
3.2 Insatisfacción Laboral.....	17
3.2.1 Posibles causas y consecuencias de la insatisfacción laboral.....	19
3.2.1.1 Relación con el jefe.....	20
3.2.1.2 Relación con los pares.....	20
3.2.1.3 Reconocimiento.....	20
3.2.1.4 Antigüedad.....	21
3.2.1.5 Adaptación al puesto de trabajo.....	22
3.2.1.6 Definición de objetivos.....	22
3.2.1.7 Remuneración.....	23

3.3 Compromiso organizacional.....	24
3.3.1 Tipos de compromiso organizacional.....	27
3.3.1.1 Tipos de Compromiso Organizacional según Allen y Meyer.....	28
3.4 Relación entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional.....	30
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO.....	33
4.1 Hipótesis.....	33
4.2 Operacionalización de la Investigación.....	33
4.3 Tipo de Investigación.....	33
4.4 Población.....	34
4.4.1 Criterios de inclusión.....	34
4.4.2 Criterios de exclusión.....	34
4.5 Recolección de datos.....	34
4.6 Procesamiento de datos.....	36
4.6.1 Análisis univariar.....	37
4.6.1.1 Resultados demográficos.....	37
4.6.1.2 Análisis por preguntas de la Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction).....	40
4.6.1.3 Análisis por preguntas del test de Meyer.....	53
4.6.1.4 Nivel de Satisfacción Laboral.....	59
4.6.1.5 Nivel de Compromiso Organizacional.....	61
4.6.2 Análisis Correlacional.....	64
4.7 Análisis de resultados.....	65
CAPÍTULO V PROPUESTA.....	66
5.1 Introducción.....	66
5.2 Justificación.....	66

5.3 Objetivo del proyecto.....	67
5.4 Objetivos específicos.....	67
5.5 Estrategia por objetivos.....	68
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
6.1 Conclusiones.....	69
6.2 Recomendaciones.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.4.1 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según sexo.....	37
Tabla No.4.2 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según edad.....	37
Tabla No.4.3 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según estado civil.....	38
Tabla No.4.4 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según tiempo de trabajo en la organización.....	38
Tabla No.4.5 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según título de tercer nivel.....	39
Tabla No.4.6 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según título de cuarto nivel.....	39
Tabla No.4.7 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán	
Malo González según Correlación.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.4.1 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°1 de la Escala de Satisfacción.....	40
Gráfico No.4.2 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°2 de la Escala de Satisfacción.....	41
Gráfico No.4.3 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°3 de la Escala de Satisfacción.....	42
Gráfico No.4.4 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°4 de la Escala de Satisfacción.....	43
Gráfico No.4.5 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°5 de la Escala de Satisfacción.....	44
Gráfico No.4.6 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°6 de la Escala de Satisfacción.....	45
Gráfico No.4.7 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°7 de la Escala de Satisfacción.....	46
Gráfico No.4.8 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°8 de la Escala de Satisfacción.....	47
Gráfico No.4.9 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°9 de la Escala de Satisfacción.....	48
Gráfico No.4.10 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°10 de la Escala de Satisfacción.....	49
Gráfico No.4.11 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°11 de la Escala de Satisfacción.....	50
Gráfico No.4.12 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°12 de la Escala de Satisfacción.....	51

Gráfico No.4.13 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°15 de la Escala de Satisfacción.....	52
Gráfico No.4.14 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°1 del Test de Meyer.....	53
Gráfico No.4.15 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°2 del Test de Meyer.....	54
Gráfico No.4.16 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°4 del Test de Meyer.....	55
Gráfico No.4.17 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°8 del Test de Meyer.....	56
Gráfico No.4.18 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°11 del Test de Meyer.....	57
Gráfico No.4.19 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según pregunta N°16 del Test de Meyer.....	58
Gráfico No.4.20 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según satisfacción extrínseca.....	59
Gráfico No.4.21 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según satisfacción general.....	60
Gráfico No.4.22 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según compromiso afectivo.....	61
Gráfico No.4.23 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según compromiso normativo.....	61
Gráfico No.4.24 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según compromiso de continuidad.....	62
Gráfico No.4.25 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	63

Hernán Malo González según nivel de compromiso total.....	
Gráfico No.4.26 Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral	
Hernán Malo González según Compromiso que prevalece.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2.1 Comparación de factores satisfactores e insatisfactores.....	16
--	----

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de entrevista a la Directora del Centro Educativo Integral

Hernán Malo González

Anexo B: Consentimiento informado

Anexo C: Invitación a docentes y encuesta demográfica

Anexo D: Test de Compromiso Organizacional de Meyer

Anexo E: Escala de Satisfacción (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

RESUMEN

El primer capítulo trata sobre la justificación de la investigación y sus objetivos; el objetivo principal consistió en determinar cómo se relaciona el compromiso organizacional de los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González y diseñar una propuesta de intervención. El segundo capítulo hace referencia al plan estratégico de la institución. El tercer capítulo contiene el marco teórico comprendido por el estudio de temas como: satisfacción laboral, insatisfacción laboral, compromiso organizacional y la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

El cuarto capítulo contempla el marco metodológico en el cual se describe el tipo de estudio que es correlacional porque buscó determinar si la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional en los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González. Para la recolección de datos se consideró a toda la población conformada por 22 docentes, se excluyeron a 3 docentes, 1 por permiso de maternidad, 1 por permiso médico y 1 por horario de trabajo; se realizó una entrevista a la Directora de la institución para identificar la situación actual de la institución. Para identificar el nivel de satisfacción laboral se utilizó la Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) elaborada por Warr, Cook y Wall en 1979; para identificar el nivel de compromiso organizacional se utilizó el test de Meyer.

El quinto capítulo trata sobre el diseño de la propuesta la cual será revisada por la institución y serán las autoridades, las que consideren si se lleva a cabo en la institución o no. En el sexto y último capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Justificación

Se justifica la realización de esta investigación debido a la importancia de la satisfacción del personal para generar un compromiso con la institución ayudando a mejorar el desarrollo individual y colectivo del personal del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.

En este panorama el presente trabajo busca contribuir con elementos que brinden satisfacción a los docentes según sus características y lograr un compromiso con la institución; la autonomía y la independencia aportan de manera notable en el compromiso del personal, “en otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, p.84). Es de gran importancia el cambio que plantearemos ya que los empleados al poseer tareas fijas pueden entrar en una rutina cansada y agobiante.

La intervención en este tema de compromiso laboral permitirá hacer un aporte a la creación de cambios en la cultura organizacional, para precautelar el crecimiento tanto a nivel personal como laboral, cabe recalcar que si el investigador encuentra en los docentes niveles de “insatisfacción profesional debe ser interpretada como una señal, un síntoma que le informe que existe una distancia entre sus necesidades y lo que el trabajo le aporta” (Soucy, 2006, p.26), los colaboradores son base fundamental de las empresas.

En el presente estudio se utilizará el método analítico es el que procede por medio del análisis por la distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. La aplicabilidad del mismo será el análisis de la

relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.

El beneficiario principal del proyecto es el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González debido a que la investigación permitirá encontrar el nivel de satisfacción y compromiso organizacional de los docentes y con ello ver soluciones de mejora para un crecimiento institucional y del personal. Por otro lado, también hay un beneficio para la estudiante ya que al realizar la investigación podrá enriquecer sus conocimientos y logrará correlacionar su formación académica con la práctica para un buen desempeño profesional a futuro.

Los resultados del estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados permitirá el diseño de una propuesta de mejora.

Este estudio será factible ya que la institución como tal y en especial la directora se encuentra interesada en esta investigación debido a que aportará en el crecimiento del Centro Educativo.

1.2 Planteamiento del problema

El compromiso laboral busca que los trabajadores tengan un vínculo de lealtad con la organización; lo que está relacionado con la satisfacción laboral; para esto se necesita un involucramiento y participación de los trabajadores. A continuación se presenta una investigación realizada sobre el tema donde:

Participaron en el estudio 36 docentes de 13 programas de posgrado de la ciudad de Durango. Entre los resultados se destaca un nivel alto de satisfacción laboral y un alto compromiso institucional; además de una correlación significativa y positiva entre los dos parámetros. (Tena, Villanueva, & Jaik, 2010)

Es de gran importancia el estudio de los factores que satisfacen a los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González para que tengan un mayor compromiso con el mismo.

El Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González, actualmente está atravesando por un proceso de transición debido al cambio de directora. Por lo que se desea conocer qué tan satisfechos se encuentran los docentes y su nivel de compromiso organizacional. Para el presente trabajo de investigación, se necesitará la participación de todos los docentes, así como aportar para lograr cambiar la cultura organizacional. Con la participación de todos se busca un mayor compromiso con el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.

Esta investigación se realizará con todos los docentes que conforman el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González ubicado en el cantón Quito en la parroquia de Yaruquí.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González, y diseñar una propuesta que permita mejorar la identificación de los trabajadores con la institución.

1.3.2 Específicos

- a) Realizar el diagnóstico de la situación actual.
- b) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.
- c) Identificar el nivel y el tipo de compromiso organizacional del personal del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.

d) Diseñar una propuesta de mejora.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

El Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González desde su creación en el año 2001 ha seguido lineamientos bajo normas disciplinarias por el cual se ha regido toda la comunidad educativa, creando de esta manera un reglamento interno que incluye deberes y derechos de estudiantes, personal docente, padres de familia.

A través del tiempo las normativas legales han evolucionado teniendo como principal fundamento los derechos humanos y los derechos de los niños, niñas y adolescentes el mismo que está amparado bajo el Código de la niñez y la adolescencia, es necesario recalcar que los individuos siempre han tenido deberes y derechos; pero con este código se ha enfatizado aún más la inclusión en las instituciones educativas.

El tiempo compartido con los actores de la comunidad educativa, durante el año escolar, es tan amplio que amerita la construcción de unos lineamientos básicos, elaborados en consenso, para mantener un ambiente de armonía en las relaciones interpersonales, que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo prácticas de vida que se replicaran a futuro en su familia y en su comunidad.

El Reglamento Interno Institucional ha ido evolucionando de acuerdo a los cambios que han realizado en el Código de la Niñez y Adolescencia, estando de esta manera bajo los lineamientos pertinentes.

2.1 Plan Estratégico

2.1.1 Misión

Formar integralmente seres humanos para desempeñarse eficazmente en la vida, de una forma crítica y participativa valorando y elevando la autoestima, potenciando sus

capacidades, dispuesto a un aprendizaje permanente, buscando su realización plena en el campo personal, social, que desarrolle una cultura de trabajo y el buen uso del tiempo libre. (Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González, 2001)

2.1.2 Visión

Satisfacer las necesidades de la comunidad educativa y de la sociedad, constituyéndose en un plantel de calidad, con proyectos institucionales que respondan a nuestra realidad, acorde a los avances de la ciencia y la tecnología, formando seres humanos comprometidos con el desarrollo nacional a través de los valores (Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González, 2001).

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral según Robbins & Judge (2009) es la “sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características” (p. 79), todas las personas nos diferenciamos en varias formas: cognoscitiva, emocional y fisiológicamente, de aquí parte la manera en que evaluará las características de su trabajo y son estas diferencias las que inciden para que cada persona se sienta satisfecha en el lugar donde labora; he aquí la gran complejidad de la satisfacción laboral, porque depende de cada trabajador identificar si se encuentra satisfecho o no. Como lo proponen Larrainzar y otros (2001) (citados por Gonzáles, 2011) la satisfacción laboral está compuesta por:

El conjunto de comportamientos, sensaciones y sentimientos que los miembros de la organización tienen frente a su trabajo, centrándose pues en la percepción individual, la valoración afectiva de las personas de una organización frente al trabajo y a las consecuencias que se derivan de él (p.33).

Por otro lado, Andresen y otros (2007) (citados por Gonzáles, 2011) consideran a la satisfacción “como un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este” (p. 33). Vemos entonces que todos los trabajadores que ingresan a una organización traen varias expectativas y deseos de cumplir dentro de la empresa, esperando obtener lo que desean a lo largo del tiempo en que laboren en la organización, si no es así; el trabajador no encuentra satisfacción y presenta un estado emocional contrario al placentero como resultado de la falta de cumplimiento de sus expectativas.

Dentro de una organización encontramos varias personas a las cuales podemos agrupar por departamentos o por diferentes características que influyen también en la satisfacción laboral. Como propone Newstrom (2011) “El nivel de satisfacción laboral dentro de los grupos no es constante, sino que se relaciona con diversas variables clave que giran alrededor de la edad, nivel ocupacional y tamaño de la organización.” (p. 220), todas estas variables son diversas en una organización y se deben tomar también en cuenta al hablar de satisfacción laboral ya que al no ser constantes cambian y conlleva que sus necesidades y expectativas también cambien con el trabajador, por ejemplo:

Al hablar de la edad vemos que Newstrom (2011) encontró que: “a medida que los trabajadores aumentan la edad, al principio tienden a estar un poco más satisfechos con su trabajo. Parecen reducir sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a la situación laboral. Después su satisfacción puede mermar, pues los ascensos son menos frecuentes y enfrentar las realidades de la jubilación” (p. 220), es notable que no son las mismas necesidades ni expectativas en el ámbito laboral en las diferentes etapas del desarrollo humano, ya que al seguir con el desarrollo se presentan cambios tanto cognitivos, emocionales y fisiológicos que influyen en el individuo y hacen que lo que él desea cambie de igual manera.

También cuando consideramos el nivel del cargo podemos notar según Newstrom (2011) “las personas con puestos de mayor nivel tiendan a estar más satisfechas con su empleo. En general, están mejor pagados, tienen mejores condiciones de trabajo y ocupan puestos que les permiten poner en práctica más plenamente sus habilidades.” (p. 220), esto no quiere decir que las personas con cargos bajos no presenten satisfacción sino que es notable los beneficios que conlleva tener un nivel de cargo más alto en la organización y como estos beneficios influyen en el individuo para

sentir satisfacción; se podría encontrar carencias de satisfacción laboral si la persona se siente estancada en el puesto de trabajo y tiene deseos de ascender y la organización no le presenta al trabajador esta oportunidad. Por último Newstrom (2011) describe que:

Los niveles de satisfacción laboral son más altos en pequeñas unidades organizacionales, como en una sucursal o en una pequeña empresa. Las organizaciones grandes tienden a abrumar a la gente, enredan los procesos de apoyo y limitan el grado de cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños, los cuales son aspectos importantes de satisfacción laboral para muchas personas. (p. 220).

Por lo tanto la satisfacción laboral busca el bienestar de los trabajadores tanto psicológico como físico en su lugar de trabajo, tomando en cuenta las condiciones del mismo y lo que la organización le ofrece a los empleados para brindarles un ambiente adecuado. Tal como manifiesta Wright (2006) (citado por Gonzáles, 2011) la satisfacción laboral "representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben" (p. 33-34), vemos que si no existe una relación adecuada entre lo que la organización le ofrece y lo que en realidad le proporciona al trabajador, el mismo no se sentirá satisfecho y de igual manera cuando tiene expectativas del trabajo que no son cumplidas.

El interés por estudiar la satisfacción laboral reside posiblemente en la capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y al notar que los trabajadores pasan la mayor parte de sus días cotidianos en el mismo; como lo manifiesta Weinert (1985) (citados por Navarro, Llinares, & Montañana, 2010) "el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal". Si buscamos de donde proviene la palabra "trabajo" encontraremos que tiene una gran relación con lo que Weinert propone:

Etimológicamente la palabra trabajo tiene su origen en el término latino *tripalium*, que era un instrumento de tortura. Esa noción es recurrente, sobretodo, en las tradiciones griega y judeo-cristiana, que entendían y designaban al trabajo como una actividad penosa y obligatoria, vista incluso como un castigo para el ser humano. Con el transcurso del tiempo, paulatinamente el trabajo pasó a ser entendido como una actividad que define al hombre. A pesar de todas estas contradicciones, la finalidad del trabajo logró ser vinculada con la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales. (Gomes & Elizalde, 2009)

Con este concepto podemos notar que el significado que ha tenido la palabra trabajo tuvo que ver mucho con lo que al principio representaba para las personas en esas épocas, esclavos que miraban como una tortura al trabajo por el gran sacrificio físico y psicológico que este poseía, si notamos sigue siendo un gran sacrificio físico el que los trabajadores ponen en el ámbito laboral y como dice Weinert una actividad muy exigente, sin embargo se ha encontrado mayor bienestar psicológico porque ahora uno escoge, en la mayoría de los casos donde desea trabajar postulándose para ese puesto, es ahí donde empieza a querer satisfacer sus necesidades, deseos y espera el cumplimiento de las expectativas que posee al momento de ingresar en el cargo.

Además de que la satisfacción es de gran importancia por como esta interactúa en los diferentes grados que encontramos en la organización; primero con la persona por que al sentirse satisfecha en su puesto de trabajo, se siente bien mentalmente, anímicamente y con ganas de mayor desarrollo personal en su cargo; segundo con todo el equipo de trabajo ya que el trabajador al sentirse bien en su puesto aportará a un mejor clima laboral, dando iniciativas e ideas para el equipo y creando buenos lazos de compañerismo por su parte; tercero con la organización ya que un trabajador satisfecho trabajará con más empeño al momento de cumplir sus objetivos; y por último con los clientes porque al instante en que los trabajadores se sientan satisfechos darán una

buena atención y calidad de servicio como hablan al respecto Evans & Lindsay (2005) afirmando que “Las empresas están aprendiendo que, para satisfacer a los clientes, primero deben satisfacer a sus empleados”. (p. 254), y en esta afirmación se resume el interés del estudio de la satisfacción laboral viéndola, como un beneficio multitudinal.

Existen investigaciones realizadas en nuestro medio como la investigación de Acheson (2006), sobre “Influencia y capacidad de trabajo bajo presión de los recibidores pagadores, del Banco Internacional agencias Quito, en los faltantes que registran” se evidenció que a mayor satisfacción laboral es probable que no existan faltantes; de esta manera se vuelve a manifestar como influye la satisfacción laboral para que el trabajador se encuentre más motivado y comprometido con su trabajo, reduciendo los niveles de ausencia laboral.

Entre otras como Asimbaya (2011) sobre “La relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa INTERSA S.A” encontró que los empleados se sentían satisfechos en cuanto a la comunicación y relación con los jefes, sin embargo obtuvieron un bajo puntaje en cuanto a las relaciones con los compañeros, debido a que no existe mucho trabajo en equipo; lo que nos da a notar que son varios los factores que inciden para que un trabajador se sienta o no satisfecho en el ámbito laboral y también que puede existir satisfacción en una variable pero no presentarse en otra.

En la investigación de Illescas (2015) sobre “Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito” se pudo determinar que existía un nivel de satisfacción aceptable porque los trabajadores se sentían bien con el liderazgo, con las condiciones físicas de su trabajo y el reconocimiento que recibían por su buen desempeño sin estímulos monetarios, sin embargo se identificaron bajos niveles de satisfacción en cuanto a variables que tienen que ver con el horario de trabajo y cambios de residencia, podemos observar de igual

manera que son diversas las variables que interactúan para que un trabajador se sienta a gusto.

3.1.1 Factores que intervienen en la Satisfacción Laboral

Para la identificación del nivel de satisfacción laboral Hackman y Oldman (1980) (citados por Hellriegel & Slocum, 2009, p.140-141) identificaron cinco dimensiones importantes para enriquecer el trabajo e incrementar la satisfacción laboral, las cuales son:

1. Variedad en la tarea.- La medida en que el puesto requiere una variedad de competencias del empleado para desempeñarlo.
2. Identificación con la tarea.- La medida en que el puesto requiere que el empleado termine una pieza de trabajo completa e identificable; es decir, la tarea de principio a fin con un resultado visible.
3. Significado de la tarea.- La medida en la que el empleado percibe que el puesto tiene un impacto significativo en las vidas de otras personas, ya sea que estén dentro o fuera de la organización.
4. Autonomía.- La medida en que el puesto proporciona facultades y discreción a un empleado para programar las tareas y determinar los procedimientos que serán usados para desempeñarlas.
5. Retroalimentación.- La medida en que el desempeño de las tareas relacionadas con el puesto proporciona información directa y clara respecto a la efectividad del desempeño del empleado.

Por otro lado existe una perspectiva multidimensional que permite identificar distintos factores de satisfacción laboral como son mencionados por Navarro, Llinares, & Montañana, (2010) los cuales son:

- **Identidad.-** La identidad de la tarea realizada propicia el sentimiento de logro y satisface necesidades de autorrealización, en consecuencia, influye positivamente en la satisfacción laboral.
- **Ambiente Social.-** Gracias al contacto con los otros obtenemos reconocimiento por el trabajo realizado, siendo el grupo de trabajo un factor de motivación extrínseco importante y una vía para satisfacer las necesidades sociales.
- **Interés.-** Una actividad o trabajo interesante es aquel que a la persona le agrada realizar y por eso es frecuentemente valorado. El interés constituye de hecho, una de las características motivadoras de las tareas.
- **Variedad.-** Una variedad referida no solo a las tareas a realizar, sino a que como cada obra es única, los problemas a resolver son diferentes e irrepetibles, no llegan a cansar, obligan a pensar y son fuente de enriquecimiento y aprendizaje personal continuos a través del reciclaje y la actualización constante.
- **Aprendizaje.-** La posibilidad de crecimiento es factor motivador para los profesionales, debido a que aprenden nuevas técnicas y ganan experiencia.
- **Retroalimentación (reconocimiento).-** La retroalimentación representa uno de los motivadores del contenido de trabajo y se refiere a la cantidad de información recibida por el trabajador sobre la calidad y cantidad de trabajo realizado.
- **Significatividad.-** es la trascendencia o proyección social de su trabajo; asociado a la permanencia de lo elaborado a través del tiempo y a su durabilidad.

- Reto.- llevar a cabo tareas desafiantes y retadoras puede contribuir a la satisfacción de las necesidades de autorrealización en el mundo laboral.
- Autonomía.- la autonomía es el grado en que el trabajo permite independencia, libertad y capacidad de decisión para planificar el propio trabajo y elegir los procedimientos con que se ejecuta.

Todas estas variables proporcionarán una gran información al momento de identificar si los trabajadores se encuentran satisfechos o no en su puesto de trabajo.

3.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de Frederick Herzberg de los dos factores es una de las más utilizadas en varias investigaciones, debido a que según su propuesta “ lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción como se solía pensar. Al eliminar las características insatisfactorias de un trabajo, éste no se vuelve necesariamente satisfactorio.” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, p.178)., por lo tanto la teoría de los dos factores de Herzberg nos demuestra que lo contrario de satisfacción no es la insatisfacción como en general pensamos, mas bien es la falta de satisfacción y lo opuesto a insatisfacción es la ausencia de satisfacción.

Herzberg en el año 2003 en su artículo “Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados?” plantea cuales son los factores que llevan a los trabajadores a sentirse satisfechos e insatisfechos como podemos evidenciar posteriormente en la figura:

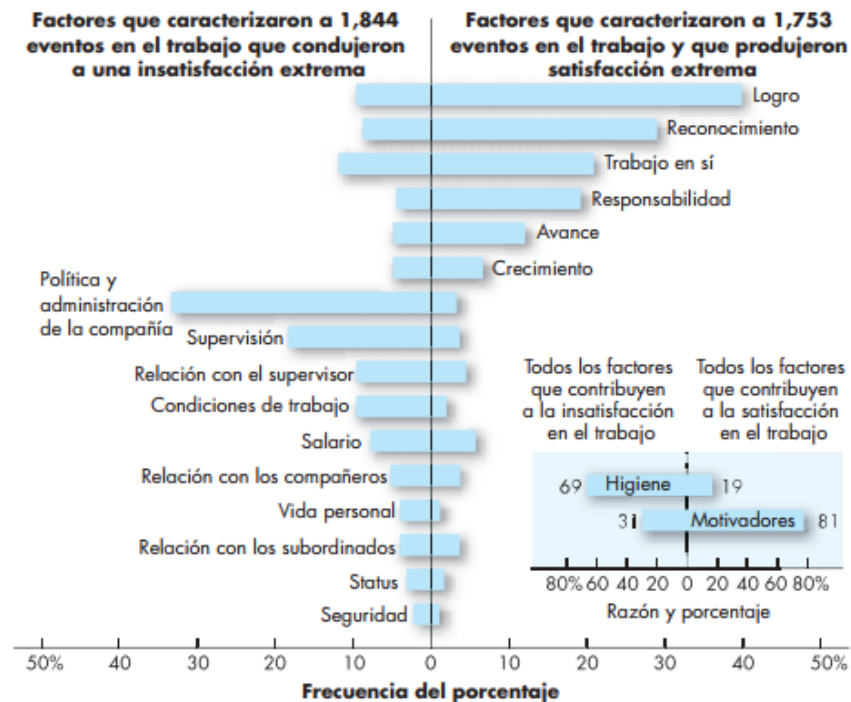


Figura N° 2.1 Comparación de factores satisfactores e insatisfactores

Fuente: (Robbins & Judge, 2009, p.179)

Como podemos observar los factores que llevan a los trabajadores a sentirse insatisfechos son: el salario, condiciones de trabajo, relación con el superior, etc. siendo estos aspectos mas extrínsecos de la persona; por otro lado los factores que influyen a la satisfacción laboral son más intrínsecos como son: el crecimiento, los logros, el reconocimiento, etc.

Con su teoría, Herzberg (1959) (citado por Navarro, 2008) propuso dos tipos de factores específicos los cuales son.

1. Factores Motivadores.- Son los factores que “están relacionados con el contenido del trabajo y tienen que ver con la posibilidad de desarrollarse, la obtención de reconocimiento, la superación de desafíos, la creatividad, la responsabilidad sobre el propio trabajo, la autonomía y la promoción”. (Navarro E., 2008, p.20)

2. Factores Higiénicos.- Son los factores que generan insatisfacción laboral y están “relacionados con el contexto de trabajo, los autores destacaron el salario, la seguridad, las relaciones con los compañeros, las condiciones materiales del trabajo, la política de la empresa y los aspectos técnicos de la supervisión. La implicación práctica de este modelo es muy clara para incrementar la satisfacción sería necesario mejorar el contenido significativo de los puestos de trabajo y de las tareas”. (Navarro E., 2008, p.20)

3.2 Insatisfacción Laboral

Según Newstrom (2011, p. 218-219) la satisfacción laboral en el trabajo es dinámica y puede debilitarse más pronto de lo que se desarrolla debido a que las necesidades de los empleados pueden cambiar de un momento al otro, he aquí donde rige el estudio sobre la insatisfacción laboral ya que el personal cuando está insatisfecho puede afectar al compromiso con la organización, es decir poca lealtad, lo que generará algunas consecuencias negativas para la organización, los trabajadores y clientes.

Según Robbins y Judge (2009, p. 87) los empleados pueden manifestar la satisfacción o insatisfacción de diferentes maneras:

- Salida: comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- Voz: tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores.
- Lealtad: espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

- Negligencia: permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Como presentan Robbins y Judge “Los comportamientos de salida y negligencia agrupan nuestras variables de desempeño productividad, ausentismo y rotación. (2009, p. 87) son estas variables las que manifiestan la insatisfacción de los trabajadores y han llevado hoy en día a varias empresas a preocuparse por la satisfacción laboral de sus empleados brindándoles beneficios extras de los que exige la ley, además proponen “los comportamientos de voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo satisfactorias.” (Robbins y Judge, 2009, p. 87) manifestando así su satisfacción en el trabajo, más sin embargo como proponen Franklin & Krieger (2012) “Ningún individuo puede satisfacer todas sus necesidades y resolver todos sus conflictos laborales o personales; siempre hay insatisfacciones, frustraciones y conflictos irresueltos que funcionan como el motor de la vida, como impulsos para realizar acciones e implementar cambios.” (p. 153); podemos notar que esta es una perspectiva positiva de la insatisfacción porque si ponemos como ejemplo el presentar insatisfacción en un trabajador que se siente estancado en su cargo, este sentimiento vendría a ser un impulso como proponen Franklin & Krieger para que el trabajador tenga un crecimiento laboral, sin embargo esta insatisfacción seguiría causando un obstáculo para la empresa porque el trabajador presentará malestar en su trabajo hasta tener un cumplimiento de sus necesidades o expectativas laborales.

Franklin & Krieger (2012) comentan que “...cuando el individuo ve relegadas a un segundo plano sus inquietudes y motivaciones porque a la organización no le interesan, genera desmotivación, frustración” (p. 154) y estos sentimientos pueden

generar conductas no deseadas como proponen Franklin & Krieger (2012) “Una de las reacciones frente a la frustración al no encontrar una manera adecuada de resolver un conflicto o una insatisfacción, podría ser la adopción de un comportamiento agresivo u hostil, que puede dar origen a la violencia laboral.” (p. 154) estas reacciones serían las que deberían tratar de evitar las organizaciones brindándoles a los trabajadores beneficios con los cuales ellos tengan una estabilidad emocional y buscando sobretodo el bienestar físico, psicológico y emocional del personal con el que laboran.

3.2.1 Posibles causas y consecuencias de la insatisfacción laboral

Hay varias causas que llevan a los trabajadores a sentir insatisfacción como encontró Paris (2011) en la investigación sobre “Predictores de satisfacción laboral y bienestar subjetivo en profesionales de la salud. Un estudio con médicos y enfermeros de la ciudad de Rosario” nos comenta sobre:

La intención de permanecer en el puesto de trabajo, el afrontamiento de resolución de problemas, la satisfacción con la vida y algunas dimensiones del bienestar (tales como la correspondencia entre expectativas y logros, el adecuado manejo mental y el apoyo percibido por parte del grupo familiar), emergieron como los mejores predictores de la satisfacción laboral asistencial. En tanto que los aspectos extrínsecos al trabajo, la falta de apoyo organizacional y las dificultades interpersonales, surgieron como los predictores más fuertes de la insatisfacción laboral. (p. 98)

Esto nos da a entender que la insatisfacción se basa más con los aspectos exteriores que otorga la organización a sus trabajadores como proponen Morris y Venkatesh (2010) (citados por Omar, 2011) la satisfacción laboral es definida “como la favorabilidad o la desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo; evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión.”, estos y otros aspectos que influyen para que un trabajador se encuentre satisfecho o no en su trabajo serán abordados a continuación:

3.2.1.1 Relación con el jefe

Según Soucy (2006) en el libro “Me duele mi trabajo ¿Hasta cuándo soportar la insatisfacción en el trabajo?” comenta que “A veces ocurre que un jefe torpe o con un comportamiento abusivo, que demuestra un liderazgo directivo o peor, que no confía en nadie, acaba con la más sólida motivación del mundo.” (p. 33) lo que nos lleva a concluir cuán importante es poseer un buen liderazgo dentro de una organización como sugiere Yang (2009) (citado por Omar, 2011) “la satisfacción laboral de los empleados podría ser un indicador de un liderazgo organizacional eficaz.”, ya que este se presenta como factor no solo motivacional sino satisfactorio o insatisfactorio de un trabajador, e incluso si consideramos que el trabajador se encuentra ya insatisfecho podría ocasionar desistimientos en el trabajo es decir causa de rotación laboral, ausentismo y mal clima laboral, entre otros.

3.2.1.2 Relación con los pares

Cuando hablamos de relaciones interpersonales estamos hablando de diferentes mundos internos, diferentes valores, personalidades; es decir, diferencias que existen entre los individuos y es por esto que se puede dar un conflicto de personalidad como lo define Dubrin (2008) “... es una relación antagónica entre dos personas que se basa en diferencias en las cualidades, preferencias, intereses, valores y estilos de las personas.” (p. 127 - 128), estas diferencias pueden llevar a un mal clima laboral entre compañeros debido a que se pueden presentar comportamientos exageradamente competitivos, celos o mobbing entre trabajadores llevándoles a tener el deseo de abandonar el trabajo, bajos niveles de satisfacción laboral y en muchos casos el desistimiento laboral.

3.2.1.3 Reconocimiento

El reconocimiento a los trabajadores, como lo dice la palabra es reconocer el buen trabajo realizado por el empleado, este reconocimiento lo realizan los jefes o

supervisores y se da por medio de halagos, incentivos financieros, es decir por medio de recompensas verbales que son intangibles o recompensas tangibles. Según Robbins & Judge (2009) “Algunas investigaciones sugieren que aunque los incentivos financieros motivan en el corto plazo, los no financieros son más motivadores en el largo plazo.” (p.235), de igual manera el reconocimiento puede presentarse de forma negativa al momento en que el jefe o supervisor realiza un llamado de atención; es por esto que si se desea que un trabajador se encuentre satisfecho en el trabajo, la organización debe poseer planes de incentivos tanto tangibles como intangibles y medios claros de retroalimentación para solucionar los problemas que se desarrollan laboralmente de una mejor manera.

3.2.1.4 Antigüedad

Al hablar de antigüedad estamos considerando los años que lleva laborando un trabajador en la organización, esto es de gran importancia porque debido a la antigüedad en un mismo puesto de trabajo da al empleado un deseo de ascender de cargo, sin embargo hay organizaciones que no dan oportunidades de desarrollo de carrera y ese es un factor negativo que influye en la satisfacción laboral y tiene relación con la rotación de personal como proponen Robbins & Judge (2009):

La antigüedad también es una variable poderosa para explicar la rotación. Entre más tiempo lleve una persona en cierto trabajo, menos probable es que renuncie. Además, concuerda con las investigaciones que sugieren que el comportamiento pasado es el mejor índice de pronóstico del comportamiento futuro, las evidencias indican que la antigüedad sobre un trabajo anterior del empleado es un índice confiable acerca de la rotación futura que tendrá dicho trabajador. (p.52)

Esto evidencia que la antigüedad también es un factor que genera mayor confianza a la organización referente al tiempo que el trabajador haya laborado anteriormente al trabajo en curso. Por otro lado al pasar tanto tiempo en un lugar de

trabajo se puede caer en un estado monótono que lleva al trabajador al ausentismo laboral o al síndrome del quemado o Burnout.

3.2.1.5 Adaptación al puesto de trabajo

Ezequiel (2016) define a la adaptación como un “En general, el término designa la capacidad de la persona para adecuar su conducta a las características del medio en el que vive.” (p.15), si trasladamos este concepto al ámbito laboral podemos evidenciar que es una transición que pasa el individuo para adecuar sus costumbres, valores, personalidad, entre otros al cargo, clima laboral y en si a la cultura organizacional en la que se ve inmerso al ingresar en una organización.

Por otro lado Franklin & Krieger (2012) comenta que:

“Cuando una persona siente frustración respecto de su trabajo porque considera que la organización no la respeta ni valora, se produce un desequilibrio que afecta su salud. Lo mismo ocurre cuando el desencanto laboral es resultado de las dificultades que el individuo tiene para modificar y adaptar sus expectativas a la realidad laboral que le toca vivir.” (p. 154)

Con esto evidenciamos cuán importante es la adaptación al puesto para que un trabajador se sienta satisfecho o no, ya que como hemos visto el empleado al ingresar a la organización trae con él expectativas y necesidades que desea se cumplan dentro de la institución, si el mismo no encuentra respuesta entrará en un proceso de adaptación al cargo para aceptar la realidad de donde el labora, sin embargo esta es una vision positiva ya que puede también presentarse consecuencias negativas si no se da una buena adaptacion como el ausentismo, desistimiento laboral, entre otros.

3.2.1.6 Definición de objetivos

La definición de objetivos tiene relación con el autoestima de los individuos, cuando los trabajadores se autoevalúan positivamente según lo proponen Robbins & Judge (2009) “No sólo ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante, también es

más probable que se inclinen en primer lugar hacia los trabajos desafiantes” (p. 86), lo que nos da a entender que se pondrán de igual manera metas que los desafíen y los saquen de su zona de confort; por otro lado los trabajadores que se autoevalúen negativamente según Robbins & Judge (2009) “se fijan metas menos ambiciosas y es probable que se rindan cuando enfrenten dificultades. Entonces, es más fácil que se estanquen en empleos aburridos y repetitivos” (p. 86), de igual manera como vimos en el autoestima será más común encontrar a una persona con autoestima alta que se sienta satisfecha con su trabajo que a una persona con una autoestima baja.

3.2.1.7 Remuneración

Al hablar de remuneración entramos en una doble postura, ya que en muchos casos ésta es considerada como un factor motivacional como tal, pero según Robbins & Judge (2009) “el pago no es un factor que impulse de manera importante la motivación en el trabajo.” (p. 227), más bien sí es una causa para que un trabajador se sienta satisfecho pero no lo es en absoluto, como se muestra en un estudio realizado:

Los trabajos bien pagados tienen niveles promedio de satisfacción no más altos que en los que se paga mucho menos. Para ilustrar más este punto, un investigador incluso encontró que no había diferencias significativas cuando comparó la felicidad general de las personas más ricas de la lista Forbes 400 con la de los arrieros Masai de África del este. (Robbins & Judge, 2009, p. 85)

Sin embargo, la remuneración sí motiva a los trabajadores y existen también organizaciones que no le dan importancia al salario debido a que subestiman a este como un factor de motivación o que lleve al individuo a sentir satisfacción en el trabajo, como comentan Robbins & Judge (2009) “Un estudio de 2006 reveló que si bien sólo 45 por ciento de los empleadores pensaban que el pago era un factor clave por el que se perdía el talento, el 71 por ciento de los trabajadores con mayor rendimiento señaló que era la razón principal.” (p. 227), es por esto que en este estudio se tomará también como

un factor a medir a la remuneración ya que para los trabajadores también es un elemento que se toma en cuenta al momento de sentirse satisfechos o no en la organización donde laboran.

3.3 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es un tema de gran relevancia en todas las instituciones ya que éste nos indica el nivel de pertenencia que los trabajadores sienten hacia su organización, además es importante considerar que la carencia del mismo traerá consecuencias como rotación de personal, mal clima laboral, entre otras.

Inicialmente el compromiso organizacional fue descrito por Allport (1943) (citado por Robles & García, 2010) como “el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades como prestigio, auto respeto, autonomía y autoimagen” (p.14); este concepto nos refiere a que un trabajador para que se encuentre comprometido con la organización, debe tener autonomía en su trabajo para tomar decisiones importantes, además de que el compromiso y le entregase el trabajo no sobrepasen el auto respeto que posee sujeto. Por lo tanto si la participación que tienen el trabajador en el puesto de trabajo es de gran importancia, esto conllevará a que el personal se sienta comprometido o no.

Por su parte, Meyer y Allen (1997) (citados por Montoya, 2014) definen el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización” (p.10); con esta definición podemos llegar a la conclusión de que por efecto de la falta de compromiso organizacional puede llegar a presentarse en las organizaciones alta rotación de personal, lo que justifica la importancia de realizar estudios de compromiso organizacional en las organizaciones; como la investigación realizada por Navarrete y García (2012) estudiantes de la Pontificia Universidad

católica del Ecuador sobre “Diagnóstico y diseño de un plan de Compromiso Laboral en las empresas: Desca, Metroagencia y S.J. Jersey” encontró niveles altos de compromiso organizacional en todas las empresas de estudio, sin embargo existieron factores críticos que necesitaron de intervención como: remuneración, oportunidades de desarrollo y jefatura.

Jericó (2001) (citado por Mehech, Cordero & Gómez, 2016, p.8) “cree que cuando el empleado crece en el ámbito laboral, puede lograr un alto compromiso con la empresa”, con este concepto encontramos de igual manera a los hallazgos de la investigación de Navarrete y García que otro de los factores que influyen a que un trabajador se encuentre o no comprometido es el crecimiento que ha tenido o que le permite obtener la organización. Es por esto que varias organizaciones incluyen los planes de carrera para que el personal que ingresa pueda ir ascendiendo en empresa; esto permite a las organizaciones que no pierdan el talento humano; sin embargo no se puede tomar sólo al crecimiento como ascenso sino también al crecimiento personal, que considera de relevancia la capacitación que influyen el crecimiento profesional aportándole de esta manera más conocimientos.

Por otro lado, según Robbins & Judge (2009) el compromiso organizacional es el “Grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella”. (p. 79) es por esta identificación que las organizaciones logran captar el talento humano, ya que cuando un trabajador deja su hoja de vida en la organización es porque esta le llama la atención y ve en ella una organización con la cual se identifica, esta identificación se puede presentar tal vez con el giro del negocio, los beneficios que ésta ofrece, entre otras; sin embargo al momento de ingresar el personal se puede presentar lo que se conoce como el contrato psicológico el cual “se compone de la suma de intereses recíprocos que tienen los

individuos y la organización desde el comienzo de la relación ” (Franklin & Krieger, 2011, p.35); por lo tanto el nuevo personal de la empresa entra con una idea de obtener varios beneficios de la organización tanto intrínsecos como extrínsecos. Así también la organización espera recibir un beneficio del trabajador para el buen funcionamiento del cargo y también crecimiento y desarrollo de la organización con el cumplimiento de sus metas; si existiese una falla en este contrato implícito afectaría la confianza en la relación organización - trabajador y el vínculo se resienta, es decir puede también provocar un rompimiento del compromiso organizacional que posee el individuo. Además que este contrato psicológico puede sufrir modificaciones a lo largo del tiempo y estas modificaciones que se podrían presentar pueden ser a nivel individual por parte del trabajador, ya que éste con el tiempo puede cambiar sus expectativas y necesidades; como de igual manera se puede llegar una modificación a nivel de la organización. Por último el propósito de este contrato psicológico es mantener el equilibrio entre necesidades y obligaciones recíprocas, es decir las obligaciones tanto de los trabajadores como de la empresa, para que de esta manera se asegure la retención del talento humano.

Schein (citado por Franklin & Krieger, 2011, p.103) propone que para que el personal se sienta comprometido, sienta lealtad y entusiasmo hacia la organización, depende en gran parte de dos condiciones: primero debe tener una gran correlación entre lo que el trabajador puede aportar a la organización y lo que esta espera del empleado y segundo lo que el trabajador espera de la organización y lo que ella le pueda proporcionar.

Por último, Kruse (2013) (citado por Mehech, Cordero & Gómez, 2016, p.9) define al trabajador que se encuentra comprometido como “aquel que recomienda la organización en la cual trabaja a un amigo cercano, siente orgullo por la empresa, y

existe menor probabilidad de que busque otro trabajo”, la mejor manera de que una organización sea o no reconocida se rigen el hecho de que el trabajador es el primer cliente de la organización y será este el que se encarga de que las personas la conozcan no sólo con su trabajo y aporte al desarrollo de la organización, sino también como propone Kruse al dar comentarios positivos de la organización a sus conocidos y cercanos, además de que ese sentimiento muy conocido como “ponerse la camiseta” el sentir el orgullo por la organización a la que pertenece le dé un sentimiento más de pertenencia y evite la rotación y renuncia del personal.

3.3.1 Tipos de compromiso organizacional

Según Haudan (2009) existen 4 raíces del compromiso organizacional:

1. Saber que sus contribuciones crean un efecto significativo o una diferencia.
2. Involucrarse en un viaje lleno de significado.
3. Tener un sentimiento de pertenencia.
4. Ser parte de algo grande.

Es de gran importancia para los trabajadores que el trabajo que ellos realizan sea reconocido; no estamos hablando sólo de la remuneración, sino de un reconocimiento por medio de retroalimentación positiva donde el personal vea que es de gran relevancia también el aporte que él da a la organización, ya que como sabemos son cada uno de los trabajadores importantes para que la empresa avance.

Por otro lado Meyer y Allen (1997) (citados por Ruiz, 2013) señalan tres tipos de variables las cuales son:

1. Organizacionales.- Entre las organizacionales encontramos algunas como:
 “La naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los

estilos de liderazgo de los directivos”. (Ruiz, 2013) Todas están en función de varias características que se presentan en las empresas.

2. Personal.- Entre las personales encontramos varias como: “Edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación”. (Ruiz, 2013). Éstas son identificadas como demográficas muy dependientes del individuo.
3. Del entorno.- “Entre las del entorno se identifican algunos tales como las oportunidades laborales”. (Ruiz, 2013)

3.3.1.1 Tipos de Compromiso Organizacional según Allen y Meyer

Las aportaciones de Allen y Meyer (1991) (citados por Mehech, Cordero & Gómez, 2016) sugieren que el compromiso posee tres tipos de componentes:

1. Afectivo

Una de las definiciones del componente afectivo dentro del compromiso organizacional propone que es un “Apego emocional del empleado hacia la organización a partir de satisfacción de necesidades psicológicas y expectativas” (Mehech, Cordero & Gómez, 2016, p.23). Esta conceptualización se refiere a la importancia del cumplimiento de las necesidades para que el personal se encuentre o no comprometido organizacionalmente.

Por otro lado también es concebido como “un estado emocional positivo en que los empleados desean esforzarse y deciden quedarse en la organización” (Newstrom, 2011, p.221); este concepto nos habla del sentido de pertenencia del personal, su identificación con la empresa y el hecho de que este sentimiento hará de igual manera que se esfuercen más a nivel laboral y aporten en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

2. Continuidad

El componente de continuidad es el que “Estimula a los empleados a quedarse debido a las grandes “inversiones” que tienen en la organización (tiempo y esfuerzo), y las pérdidas económicas y sociales en que incurrirían si se marcharan”. (Newstrom, 2011, p.221). En este componente podemos evidenciar la gran importancia de la retención del talento humano en las organizaciones debido a que con este nivel se concientiza a los trabajadores sobre las consecuencias que se daría si desertaran de su trabajo pues esto les ocasionaría pérdida de amigos, de ingresos, y además de que todo el tiempo invertido en el trabajo y los logros que en este han alcanzado sería una pérdida al momento de abandonar el trabajo.

Por otro lado Allen y Meyer (1991) (citados por Mehech, Cordero & Gómez, 2016) definen que este componente “Hace referencia a lo material, es decir, se continúa en la empresa dando los incentivos y reconocimientos que el empleado espera por su trabajo” (p.23). Aquí rige la gran importancia de los incentivos que se proporciona al personal para que éste se quede o no en una organización, además que se evidencian el componente como el deseo del trabajador para continuar en la empresa por interés.

Sin embargo este tipo de comportamiento no es considerado como tal, más bien es visto como un vínculo y conocido como atrincheramiento el cual se define como:

Una tendencia que el profesional presenta al continuar en la misma ocupación debido a las inversiones realizadas en la carrera, costos emocionales que se perderían con el cambio de ocupación y a la percepción limitada de rutas alternativas fuera del campo de actuación profesional (Pimentel, y otros, 2015, p.1034)

3. Normativo

Este componente proponen Allen y Meyer (1991) (citados por Mehech, Cordero & Gómez, 2016) que se caracteriza por:

Encontrar la creencia de la libertad a la organización, tanto en un sentido moral, en un sentido de deuda por parte del empleado a la empresa. Es decir, un sentimiento de permanencia y aporte a la organización de parte del empleado, proveniente de todos los beneficios que ha obtenido a lo largo de su trabajo y de la imagen de la empresa. (p.24)

Esta definición va muy de la mano con las obligaciones que se dan por medio del contrato psicológico al hablar de que la empresa tiene obligaciones con los trabajadores y viceversa; es por este hecho que el trabajador al ver que la empresa ha cumplido se siente en la obligación de pagarle quedándose en la organización.

Por otro lado se concibe a este componente como el deseo de seguir en la organización por “una ética cultural o familiar muy fuerte que los impulsa a hacerlo. Creen que deben comprometerse a causa de los sistemas de creencias ajenos y sus propias normas y sentimientos de obligación interiorizados”. (Newstrom, 2011, p.221); este concepto se evidencia que la retención del personal es por un sentimiento de obligación mas no por un deseo fuerte por parte del personal con la organización.

Según Pimentel, y otros (2015) también es conocido como comprometimiento cuya definición se basa en “medir el fuerte involucramiento afectivo del individuo con su ocupación, mediante su identificación, sentimientos positivos con respecto a la carrera y deseo en continuar con la actividad profesional elegida”. (p.1034)

3.4 Relación entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional

Según Jericó (2001) (citado por Mehech, Cordero & Gómez, 2016) el compromiso organizacional de los trabajadores es “La motivación de permanecer y aportar en una organización. Hace énfasis en diferenciar la satisfacción de compromiso, ya que un empleado satisfecho no necesariamente está comprometido” (p.8) según esta definición no necesariamente un empleado que sienta lealtad a su empresa se sentirá

satisfecho, mediante la realización de este estudio se busca encontrar si existe o no una relación entre esas variables.

De igual manera Wiener y Gechman (1977) (citados por Robles & García, 2010) proponen que los trabajadores que se comportan de una forma que creen que es “correcto y moral hacerlo, y así logran interiorizar diferentes obligaciones que deben cumplir, es por eso, que el empleado considera moralmente correcto permanecer en la compañía sin importarle la satisfacción que la empresa pueda darle durante años” (p.16-17). De esta manera se muestra una mayor importancia en el compromiso organizacional ya que los trabajadores comprometidos en las organizaciones a pesar de no encontrarse satisfechos poseen el sentimiento de pertenencia e identificación con la organización y no tienen deseo de abandonarla.

Existen varios estudios e investigaciones acerca de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional como la investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima” de Marquina (2013) se encontró que los trabajadores con mayor nivel de satisfacción poseen un sentimiento positivo con relación a la actividad que realizan en su lugar de trabajo y hacia la organización a la que pertenecen. Los trabajadores que tienen menor nivel de satisfacción, es decir se encuentran insatisfechos poseerán sentimientos negativos con relación a la actividad que realizan en su lugar de trabajo y presentarán diferentes comportamientos que resultarán perjudiciales para las empresas.

Por otro lado el estudio de Vila (2005) estudiante de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas sobre “Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero” se pudo evidenciar que los empleados si demostraron estar comprometidos de manera afectiva y desean

permanecer en la empresa; sin embargo no se encuentran satisfechos con las prestaciones recibidas.

Por su parte Jaik, Tena & Villanueva (2010) realizó un estudio sobre “satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado” en donde se pudo evidenciar que de los 36 docentes evaluados, presentaron niveles altos de estabilización laboral y niveles altos de compromiso organizacional; además de que sí se pudo evidenciar una relación entre las dos variables.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Hipótesis

La satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional.

4.2 Operacionalización de la Investigación

Variable	Concepto	Dimensiones	Técnicas	Instrumentos	Indicadores
Satisfacción Laboral Variable independiente	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.	- Factores Intrínsecos - Factores Extrínsecos	Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) la cual fue elaborada por Warr, Cook y Wall en 1979	Cuestionario	Número de cuestionarios aplicados.
Compromiso Organizacional Variable dependiente	Implicación intelectual y emocional de los trabajadores con su empresa y con ellos con su contribución personal al éxito de la misma.	- Compromiso Afectivo - Compromiso Normativo - Compromiso de Continuidad	Test de Meyer (1993)	Cuestionario	Número de cuestionarios aplicados.

Elaborado por: Autora

4.3 Tipo de Investigación

Correlacional de carácter transaccional, debido a que esta investigación posee dos variables “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional” que se relacionan y dependen una de la otra.

4.4 Población

Para el presente estudio se ha decidido utilizar a toda la población que conforma el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González el cual está constituido por 22 docentes.

4.4.1 Criterios de inclusión

- Docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González que laboran en la institución por más de tres meses.

4.4.2 Criterios de exclusión

- Docentes que laboren menos de tres meses en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.

4.5 Recolección de datos

La recolección de datos inició con una entrevista a la Directora el 26 de abril de 2017, con la cual se obtuvo las características de la población y los beneficios que la institución les otorga. Posteriormente el 18 de mayo de 2017 se utilizó tres instrumentos para la recolección de datos, previamente informando a los participantes de que se trata la investigación, explicándoles los instrumentos y presentando el consentimiento informado.

El primer instrumento es un cuestionario el cual consta de preguntas cerradas con opción múltiple, con el objetivo de obtener información socio demográfica; el segundo es el de Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) el cual fue elaborada por Warr, Cook y Wall en 1979, este instrumento pretende medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados sin importar el giro del negocio y determina las vivencias personales que los docentes tienen de las condiciones del trabajo, consta de 15 ítems con 7 opciones de respuesta con escala tipo Likert conformado de la siguiente forma: 1 muy insatisfecho a 7 muy satisfecho para cada reactivo. Mide dos subescalas las cuales son:

- Factores Intrínsecos.- que se refiere a los aspectos como reconocimiento en el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos sobre la tarea, etc.

- Factores Extrínsecos.- que se refiere a aspectos como horario de trabajo, remuneración, condiciones físicas de trabajo, etc.

Las preguntas correspondientes a cada subescala son:

- Factores Intrínsecos: 2 – 4 – 6 – 8 – 10 – 12 – 14

- Factores Extrínsecos: 1 – 3 – 5 – 7 – 9 – 11 – 13 – 15

Las puntuaciones de los factores intrínsecos van de 7 a 49 puntos y en los factores extrínsecos van de 8 a 56 puntos y la puntuación total de la escala va entre 15 a 105 puntos de manera que mayor la puntuación más satisfecho se encuentra el trabajador.

El último instrumento utilizado es el test de Meyer (1993) sobre Compromiso Organizacional con 18 ítems sobre sus sentimientos hacia la organización, posee 7 opciones de respuesta con escala tipo Likert conformado de la siguiente forma: 1 totalmente desacuerdo a 7 totalmente de acuerdo para cada reactivo; el puntaje más bajo que pueden obtener es de 18 y el más alto es de 126 puntos; mide tres subescalas del Compromiso Organizacional con preguntas correspondientes a cada escala:

1. Componente Afectivo: 6 – 9 – 12 – 14 – 15 – 18

2. Componente Normativo: 2 – 7 – 8 – 10 – 11 – 13

3. Componente de Continuidad: 1 – 3 – 4 – 5 – 16 – 17

El tipo de compromiso se determina por el que obtenga mayor puntaje si obtuviera igual puntaje se trataría de un compromiso mixto.

Para un nivel de compromiso global se puede tomar la sumatoria de los tres tipos de compromiso y evaluar según escala:

1. Nivel bajo: 8 a 38 puntos

2. Nivel medio – bajo: 39 a 69 puntos

3. Nivel medio – alto: 70 a 100 puntos
4. Nivel alto: 101 a 130 puntos.

Se realizó un análisis de confiabilidad alfa de Cronbach y se determinó que la mejor confiabilidad para cada una de las subescalas de los test utilizados, dando como resultado lo siguiente:

Subescala	Alfa de Cronbach	Ítems
Componente Afectivo	0.60	6,9,18
Componente Normativo	0.82	2,8,11
Componente de Continuidad	0.71	1,4,16
Factores Intrínsecos	0.58	2,4,6,8,10,12
Factores Extrínsecos	0.846	1,3,5,7,9,11,15

Elaborado por: Autora

Con el análisis realizado podemos evidenciar los ítems que generan más confiabilidad a la subescala tomándose en el análisis posterior a los mismos, exceptuando a los factores intrínsecos debido a que el alfa de Cronbach no es confiable, posiblemente se deba a características de la muestra.

El estudio abarcó a 19 docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González; no se consideró en este estudio a una docente que se encontraba con permiso de maternidad, 1 con permiso por fractura de tobillo y 1 docente que labora únicamente los días lunes, miércoles y viernes. Al finalizar la toma del test se agradeció al personal por la colaboración y participación en el estudio.

4.6 Procesamiento de datos

Para el análisis y tabulación de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 20.0 y Excel.

4.6.1 Análisis univariar

Del análisis univariar de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los docentes de Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se determinó que el 78,9% del personal es femenino, el 57,9% posee un rango de edad entre 20 a 30 años, según el estado civil predomina el 52,6% que son solteros, el 68,4% están laborando en la institución de 1 año 1 mes a 10 años, el 89,5% si poseen título de tercer nivel y el 94,7% no poseen título de cuarto nivel.

El análisis de los resultados obtenidos se detalla en las siguientes tablas:

4.6.1.1 Resultados demográficos

Tabla No.4.1
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según sexo.

Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	15	78,9
	Masculino	4	21,1
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta demográfica, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al sexo se encontró que el 78,9% es femenino y el 21,1% es masculino.

Tabla No.4.2
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según edad.

Edad		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	20 años a 30 años	11	57,9
	30 años 1 mes a 40 años	6	31,6
	40 años 1 mes a 50 años	0	0,0
	50 años 1 mes a 60 años	2	10,5
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta demográfica, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González en relación a la edad se encontró que el 57,9% manifiesta tener de 20 a 30 años, el 31,6% tiene de 30 años 1 mes a 40 años y el 10,5% tiene de 50 años 1 mes a 60 años.

Tabla No.4.3
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según estado civil.

Estado Civil		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Soltero	10	52,6
	Casado	8	42,1
	Divorciado	1	5,3
	Viudo	0	0,0
	Unión Libre	0	0,0
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta demográfica, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González en relación al estado civil se encontró que el 52,6% son solteros, el 42,1% son casados y el 5,3% son divorciados.

Tabla No.4.4
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según tiempo de trabajo en la organización.

Tiempo de trabajo en la organización		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	3 meses a 1 año	2	10,5
	1 año 1 mes a 10 años	13	68,4
	10 años 1 mes a 20 años	4	21,1
	20 años 1 mes a 30 años	0	0,0
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta demográfica, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González en relación al tiempo de trabajo en la organización se encontró que el 68,4% labora 1 año 1 mes a 10 años, 21,1% de 10 años 1 mes a 20 años y el 10,5% de 3 meses a 1 año.

Tabla No.4.5
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según título de tercer nivel.

Título de tercer nivel		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	17	89,5
	No	2	10,5
	Total	19	100,0

Fuente: Encuesta demográfica, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González en relación a si poseen título de tercer nivel en la organización se encontró que el 89,5% si tienen título de tercer nivel y el 10,5% no poseen.

Tabla No.4.6
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según título de cuarto nivel.

Título de cuarto nivel		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	5,3
	No	18	94,7
	Total	19	100,0

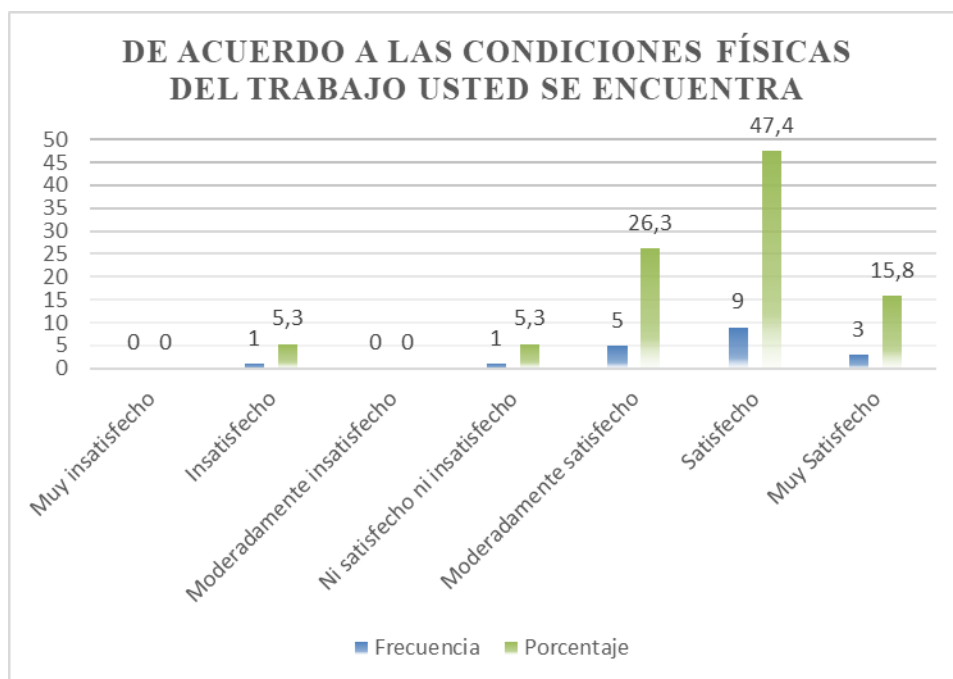
Fuente: Encuesta demográfica, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González en relación a si poseen título de cuarto nivel en la organización se encontró que el 94,7% no tienen título de cuarto nivel y el 5,3% si poseen.

4.6.1.2 Análisis por preguntas de la Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

Gráfico No.4.1
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°1 de la Escala de Satisfacción.

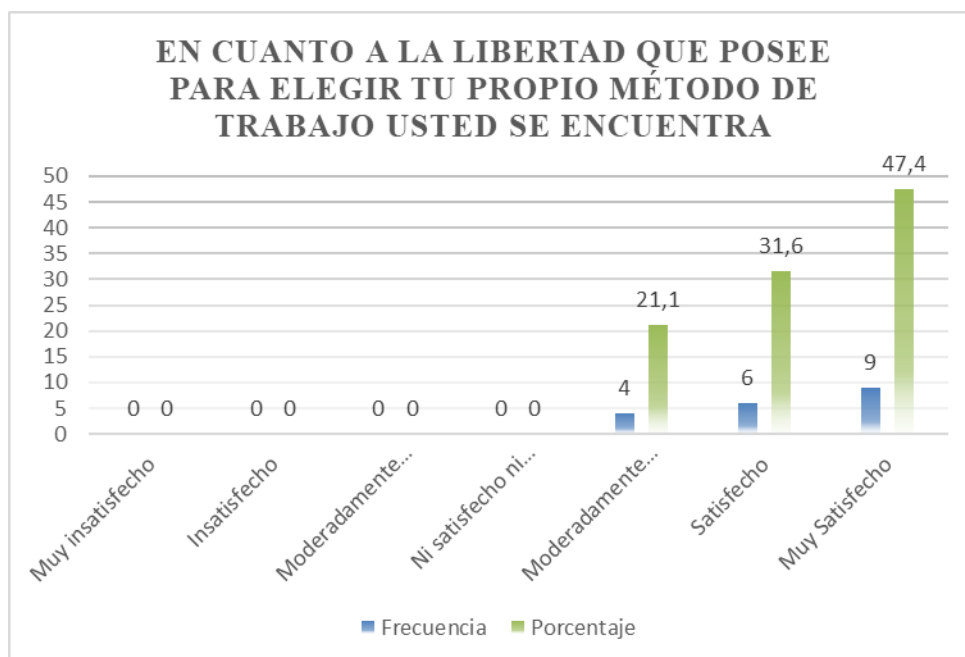


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a las condiciones físicas del trabajo se encontró que el 47,4% están satisfechos, el 26,3% están moderadamente satisfechos, 15,8% están muy satisfechos, el 5,3% se encuentran insatisfechos y con igual porcentaje están ni satisfechos ni insatisfechos.

Gráfico No.4.2
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°2 de la Escala de Satisfacción.

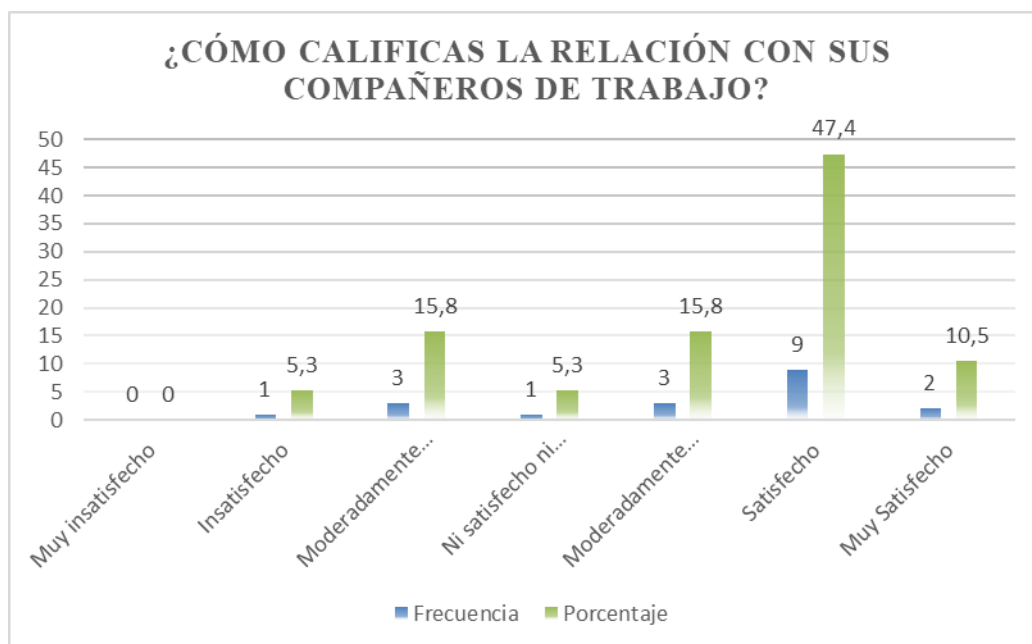


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la libertad de elegir su propio método de trabajo se encontró que el 47,4% están muy satisfechos, el 31,6% están satisfechos y el 21,1% están moderadamente satisfechos.

Gráfico No.4.3
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°3 de la Escala de Satisfacción.

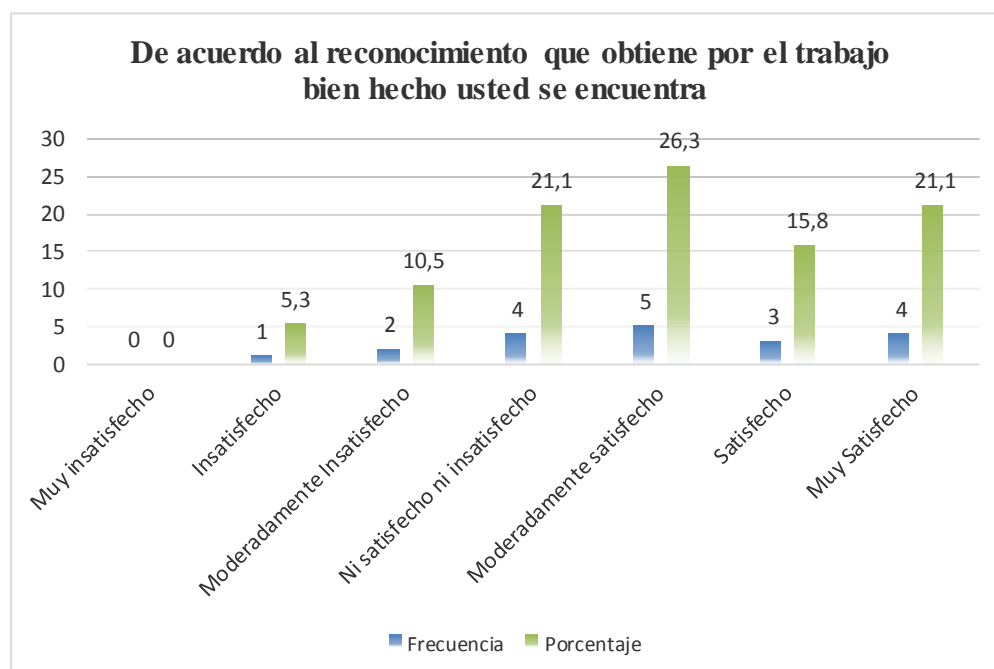


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González de acuerdo a la relación con sus compañeros de trabajo se encontró que el 47,4% están satisfechos, el 15,8% están moderadamente satisfechos, con el mismo valor presentan estar moderadamente insatisfechos, el 10,5% están muy satisfechos y con 5,3% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

Gráfico No.4.4
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°4 de la Escala de Satisfacción.

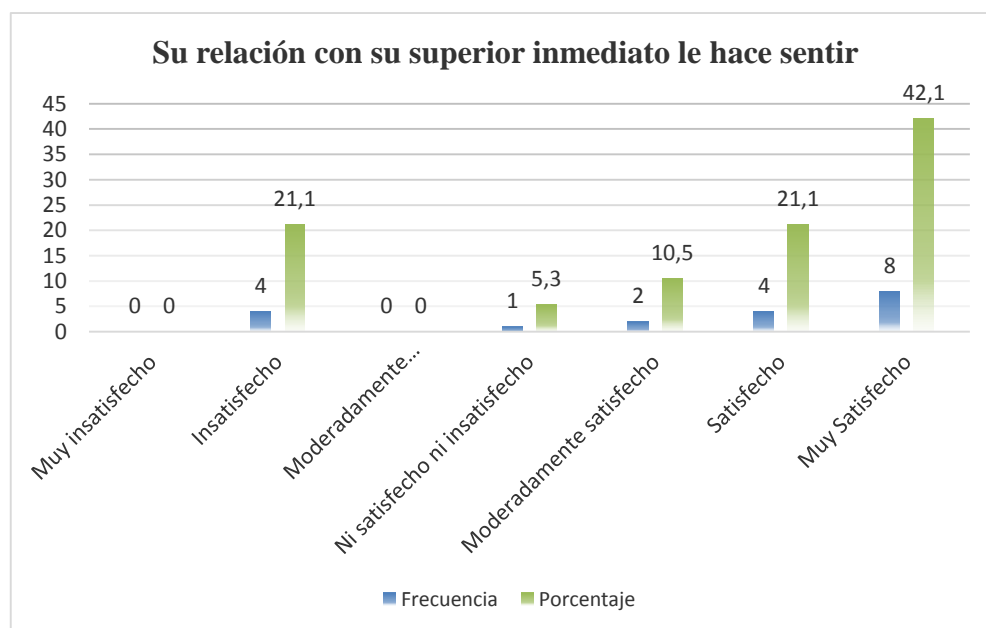


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al reconocimiento del trabajo bien hecho se encontró que el 26,3% están moderadamente satisfechos, el 21,1% están muy satisfechos, con igual porcentaje se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, el 15,8% están satisfechos, el 10,5% se encuentran moderadamente insatisfechos y el 5,3% están insatisfechos.

Gráfico No.4.5
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°5 de la Escala de Satisfacción.

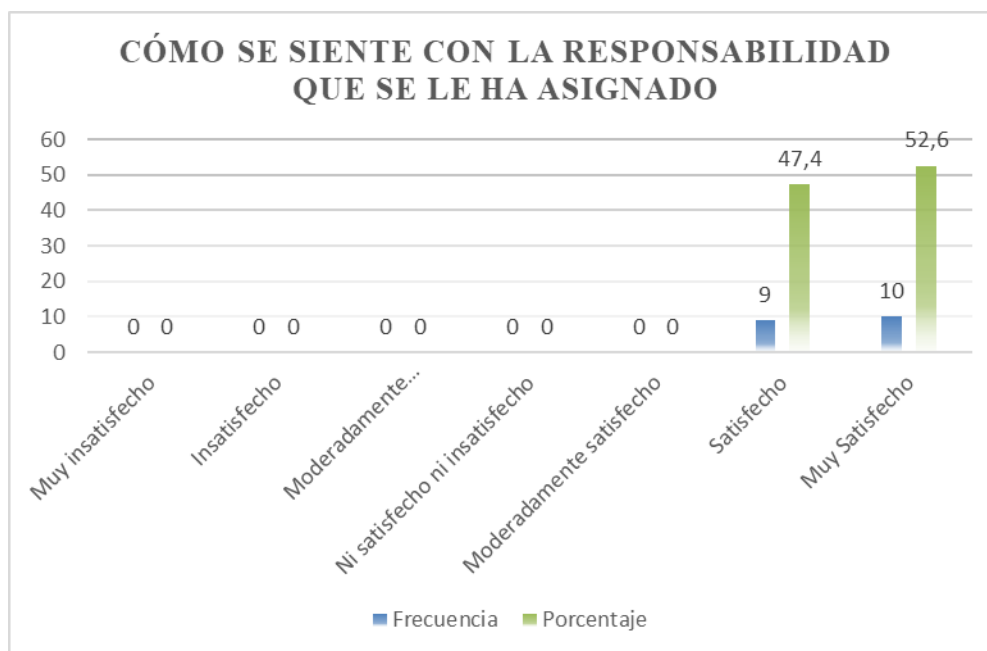


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a su superior inmediato en el trabajo se encontró que el 42,1% están muy satisfechos, el 21,1% están satisfechos, con el mismo porcentaje presentan estar insatisfechos, 10,5% están moderadamente satisfechos y el 5,3% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

Gráfico No.4.6
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°6 de la Escala de Satisfacción.

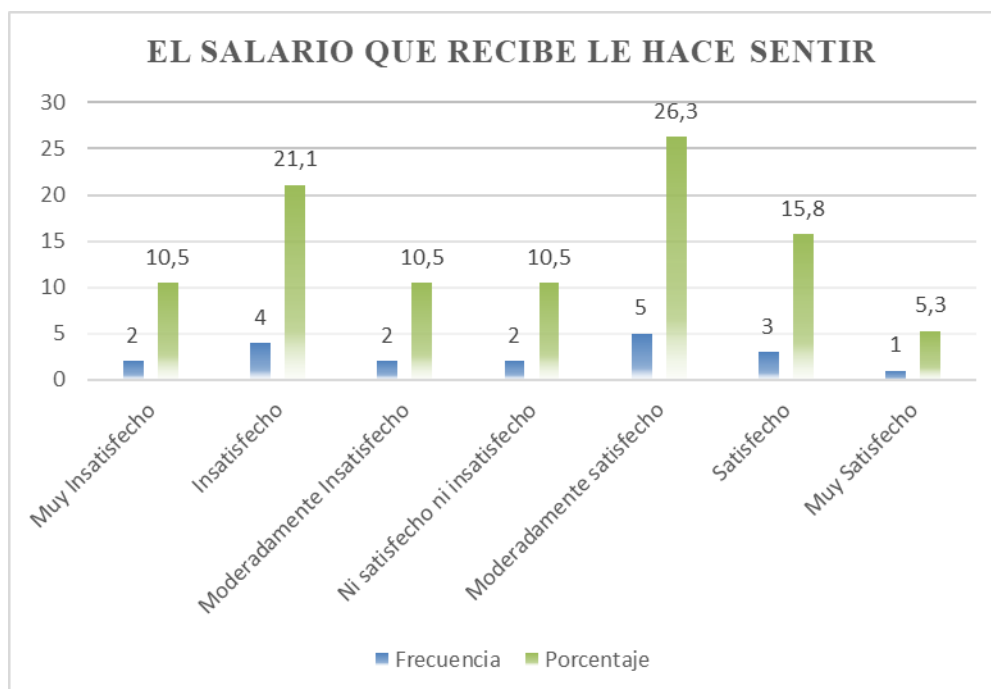


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la responsabilidad que se le ha asignado en el trabajo se encontró que el 52,6% están muy satisfechos y el 47,4% están satisfechos.

Gráfico a No.4.7
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°7 de la Escala de Satisfacción.

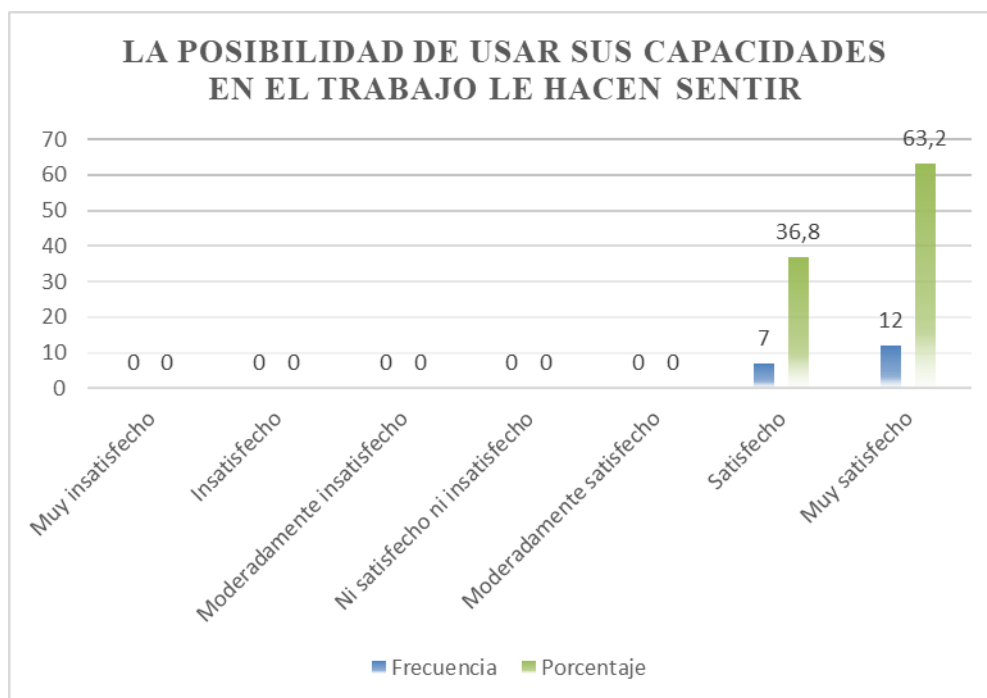


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al salario que reciben se encontró que el 26,3% están moderadamente satisfechos, el 21,1% están insatisfechos, el 15,8% están satisfechos, el 10,5% están muy insatisfechos, con el mismo porcentaje presentan estar moderadamente insatisfechos y se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, por último el 5,3% están muy satisfechos.

Gráfico No.4.8
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°8 de la Escala de Satisfacción.

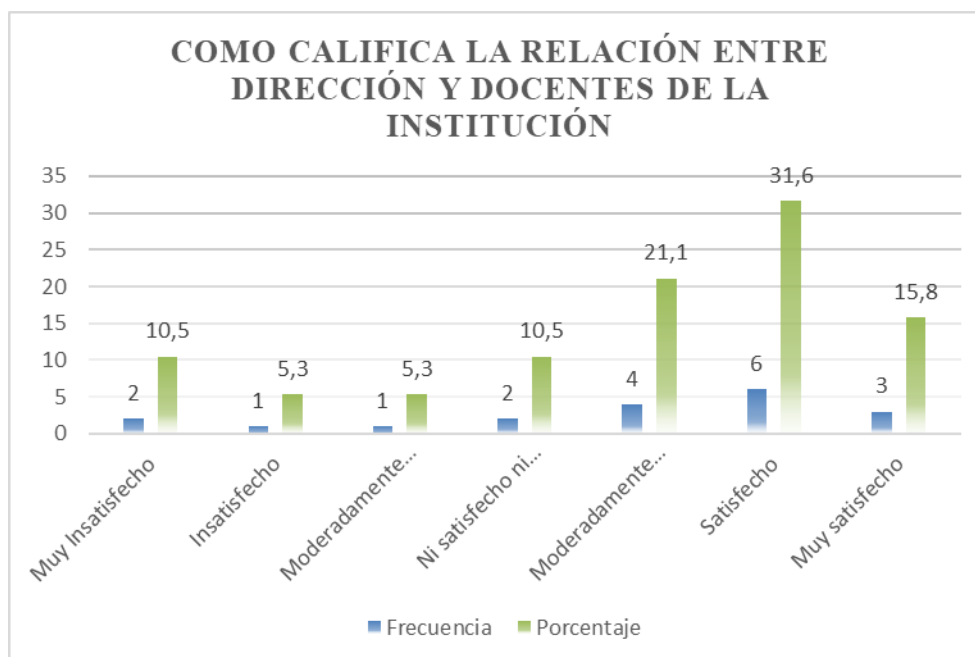


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la posibilidad de usar sus capacidades en el trabajo se encontró que el 63,2% están muy satisfechos y el 36,8% están satisfechos.

Gráfico No.4.9
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°9 de la Escala de Satisfacción.

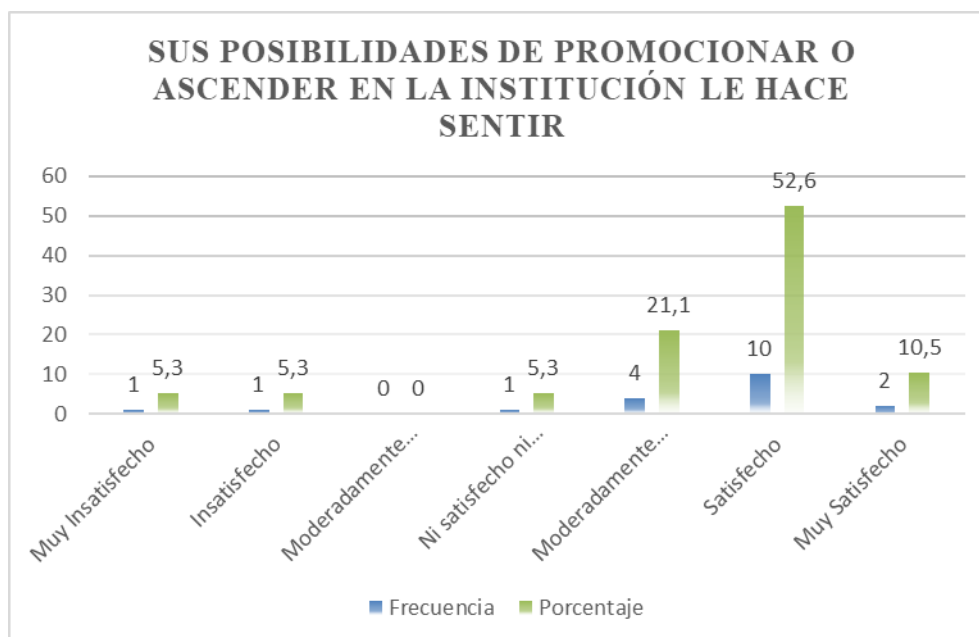


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González de acuerdo a la relación entre la dirección y docentes en el trabajo se encontró que el 31,6% están satisfechos, el 21,1% están moderadamente satisfechos, el 15,8% están muy satisfechos, el 10,5% están muy insatisfechos, con el mismo porcentaje se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, por último el 5,3% están insatisfechos y con el mismo porcentaje presentan estar moderadamente insatisfechos.

Gráfico No.4.10
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°10 de la Escala de Satisfacción.

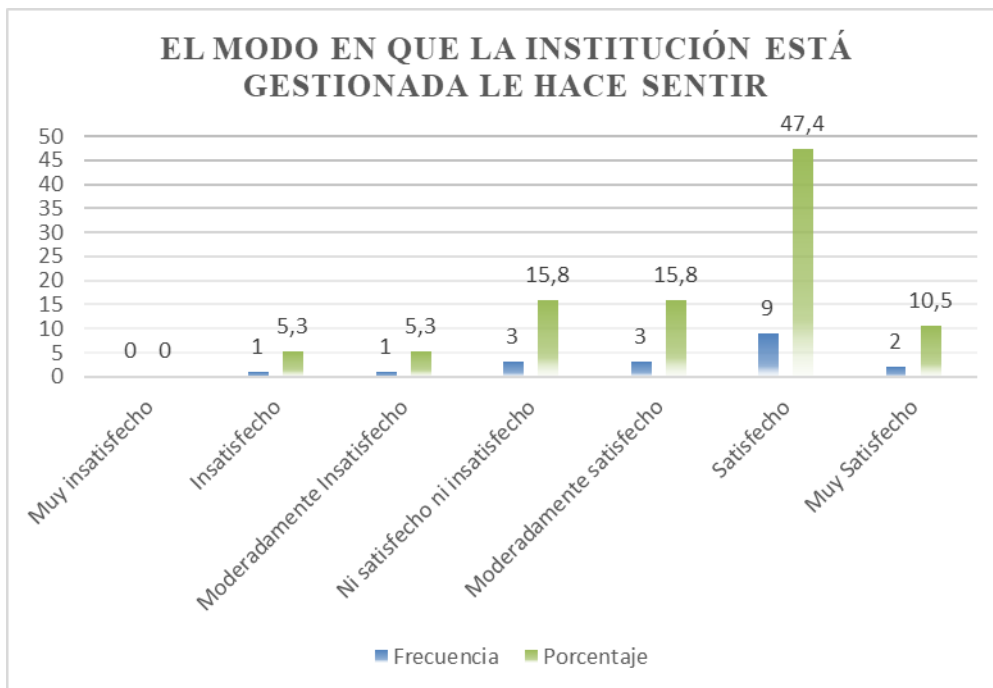


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a las posibilidades de ascender en el trabajo se encontró que el 52,6% están satisfechos, el 21,1% están moderadamente satisfechos, el 10,5% están muy satisfechos, el 5,3% están muy insatisfechos, con el mismo porcentaje presentan estar insatisfechos y se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

Gráfico No.4.11
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°11 de la Escala de Satisfacción.

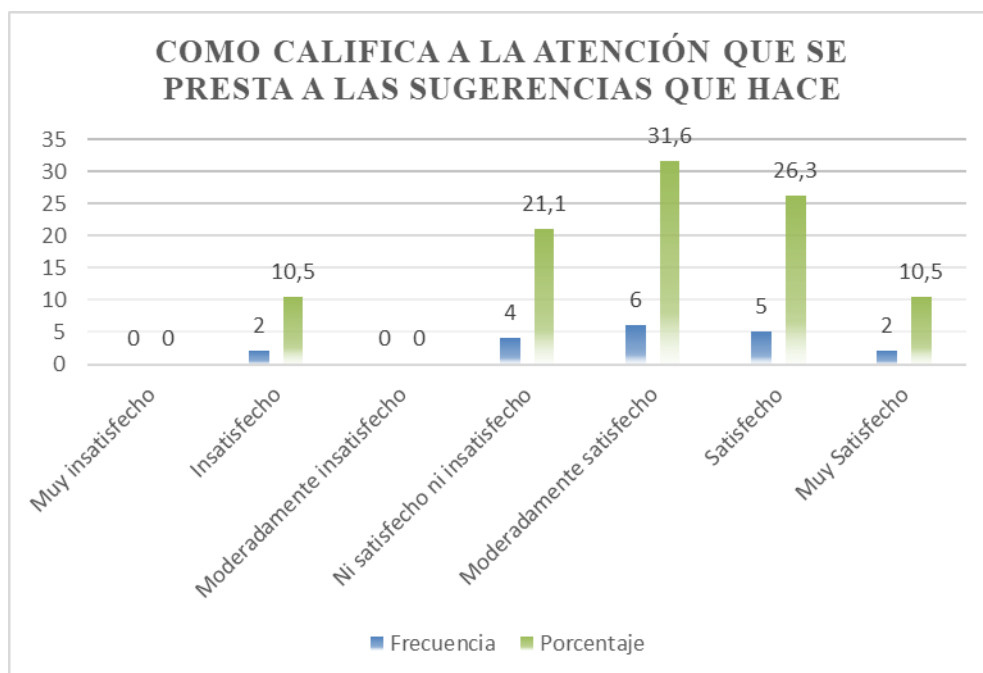


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al modo en que la institución esta gestionada se encontró que el 47,4% están satisfechos, el 15,8% están moderadamente satisfechos, con el mismo porcentaje se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos, el 10,5% están muy satisfechos, el 5,3% están moderadamente insatisfechos y con el mismo porcentaje presentan estar insatisfechos.

Gráfico No.4.12
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°12 de la Escala de Satisfacción.

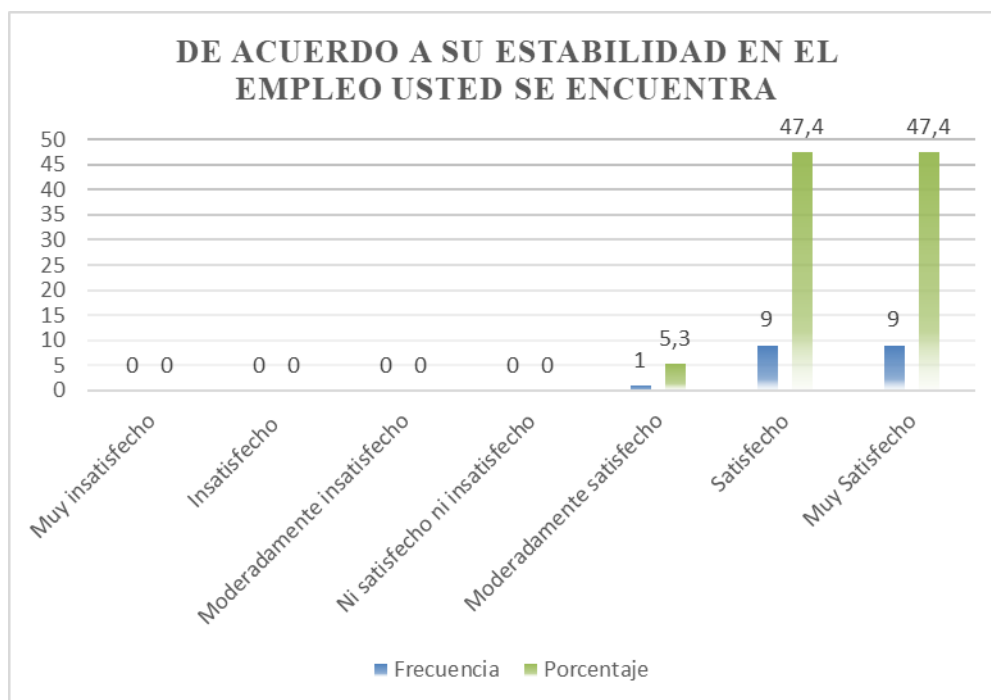


Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la atención que se presta a las sugerencias que hacen se encontró que el 31,6% están moderadamente satisfechos, el 26,3% están satisfechos, el 21,1% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, el 10,5% están muy satisfechos y con el mismo porcentaje presentan estar insatisfechos.

Gráfico No.4.13
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°15 de la Escala de Satisfacción.



Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la estabilidad en el empleo se encontró que el 47,4% están muy satisfechos, con el mismo porcentaje están satisfechos y el 5,3% están moderadamente satisfechos.

4.6.1.3 Análisis por preguntas del test de Meyer

Gráfico No.4.14
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°1 del Test de Meyer.

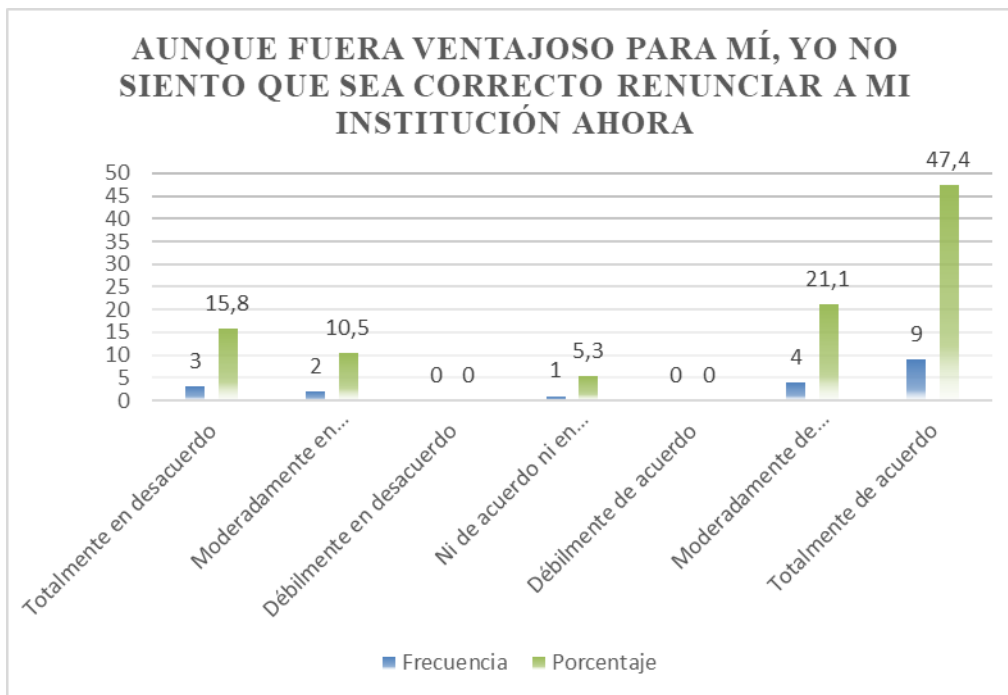


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al considerar trabajar en otro lugar, si no hubieran invertido tanto de ellos mismos en la institución se encontró que el 21,1% están moderadamente de acuerdo, con el mismo porcentaje están totalmente en desacuerdo, el 15,8% están moderadamente en desacuerdo, con el mismo porcentaje están débilmente de acuerdo, el 10,5% están débilmente en desacuerdo, con el mismo porcentaje se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 5,3% están totalmente de acuerdo.

Gráfico No.4.15
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°2 del Test de Meyer.

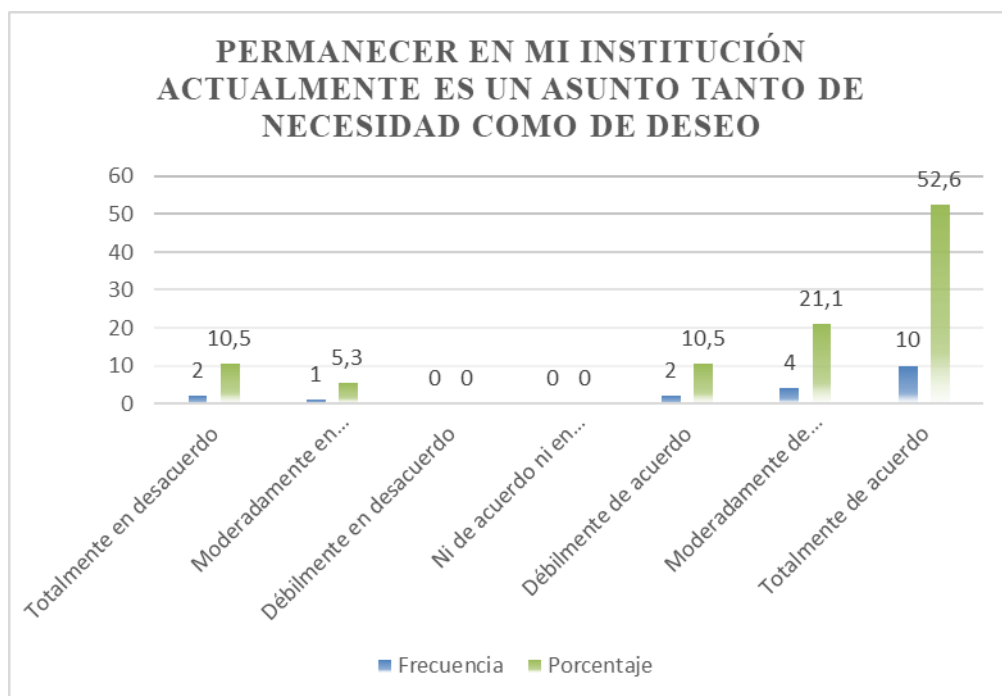


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al considerar que no es correcto renunciar a la institución aunque fuera ventajoso para ellos se encontró que el 47,4% están totalmente de acuerdo, el 21,1% están moderadamente de acuerdo, el 15,8% están totalmente en desacuerdo, el 10,5% están moderadamente en desacuerdo, y el 5,3% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico No.4.16
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°4 del Test de Meyer.

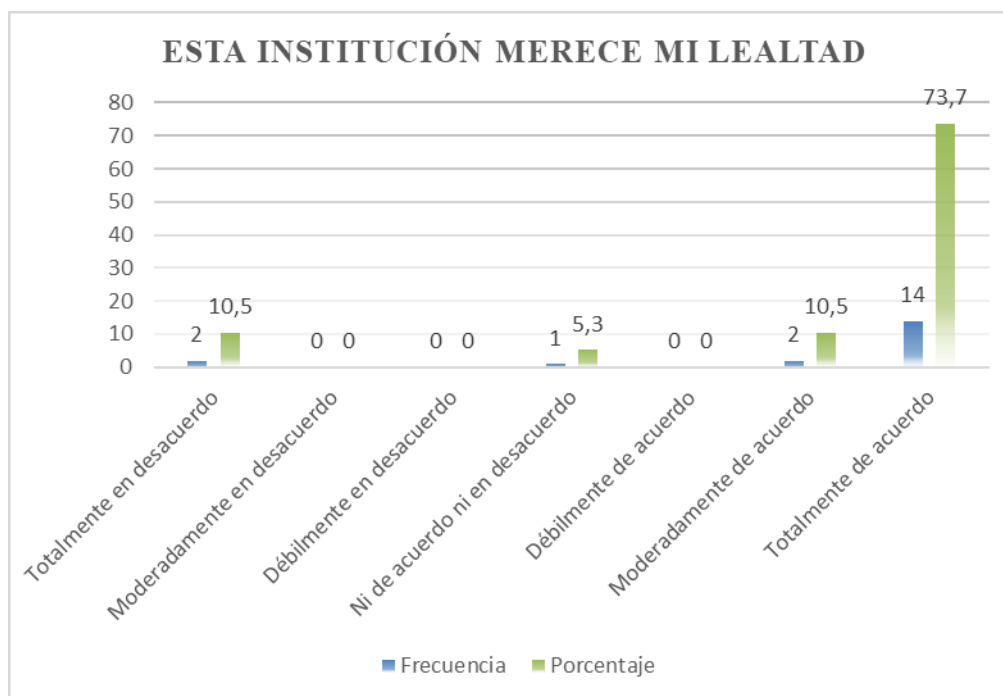


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a permanecer en el trabajo por necesidad y deseo se encontró que el 52,6% están totalmente de acuerdo, el 21,1% están moderadamente de acuerdo, el 10,5% están débilmente de acuerdo, con el mismo porcentaje están totalmente en desacuerdo y el 5,3% se encuentran moderadamente en desacuerdo.

Gráfico No.4.17
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°8 del Test de Meyer.

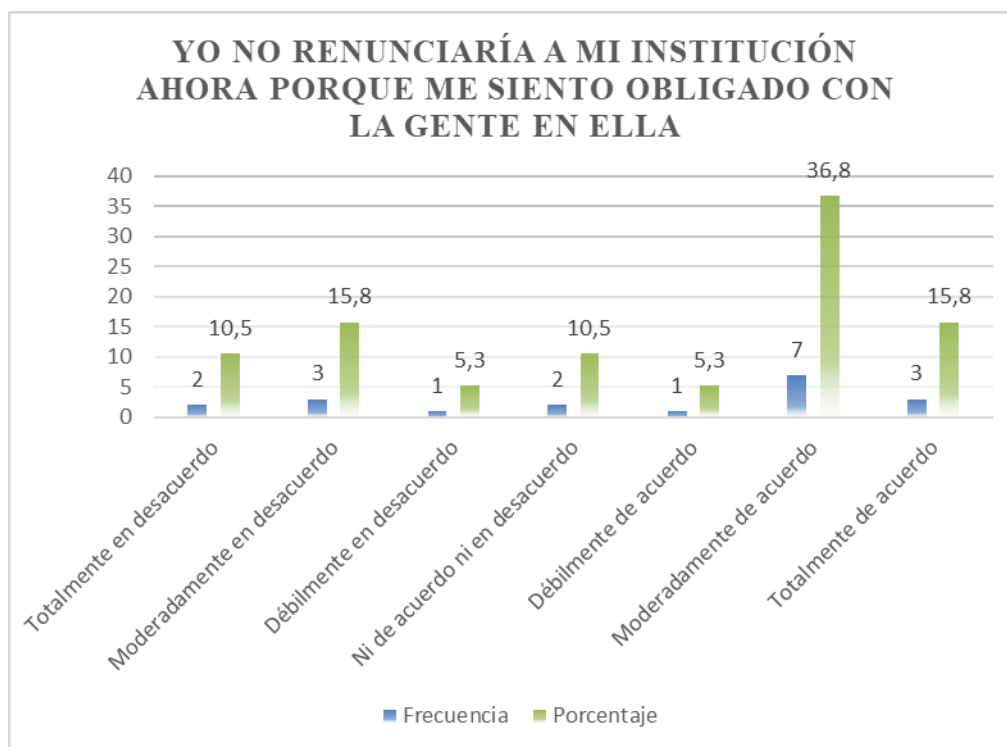


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la lealtad a la institución se encontró que el 73,7% están totalmente de acuerdo, el 10,5% están moderadamente de acuerdo, con el mismo porcentaje están totalmente en desacuerdo y el 5,3% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico No.4.18
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°11 del Test de Meyer.



Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al no considerar renunciar a la institución porque se sienten obligados con la gente en ella se encontró que el 36,8% están moderadamente de acuerdo, el 15,8% están totalmente de acuerdo, con el mismo porcentaje están moderadamente en desacuerdo, el 10,5% están totalmente en desacuerdo, con el mismo porcentaje se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,3% están débilmente de acuerdo y débilmente en desacuerdo.

Gráfico No.4.19
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según pregunta N°16 del Test de Meyer.



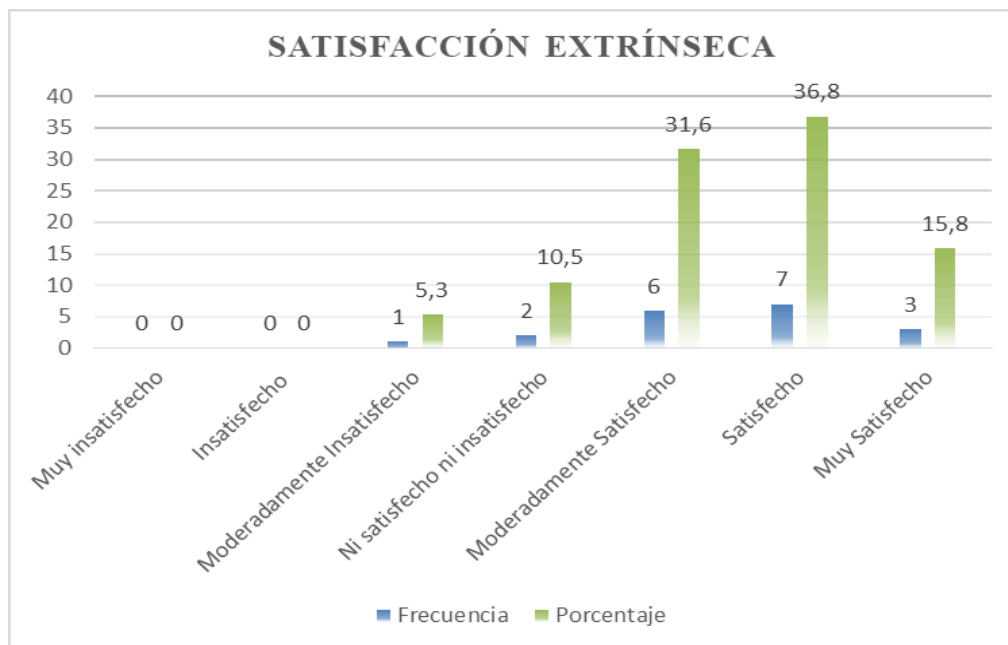
Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la escasez de alternativas al renunciar a la institución se encontró que el 26,3% están totalmente en desacuerdo, el 21,1% están débilmente en desacuerdo, el 15,8% están moderadamente de acuerdo, con el mismo porcentaje se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10,5% están totalmente de acuerdo y moderadamente en desacuerdo.

4.6.1.4 Nivel de Satisfacción Laboral

Gráfico No.4.20
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según satisfacción extrínseca.



Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la satisfacción extrínseca se encontró que el 36,4% están satisfechos, el 31,6% están moderadamente satisfechos, el 15,8 están muy satisfechos, el 10,5% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 5,3% están moderadamente insatisfechos.

Gráfico No.4.21
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según satisfacción general.



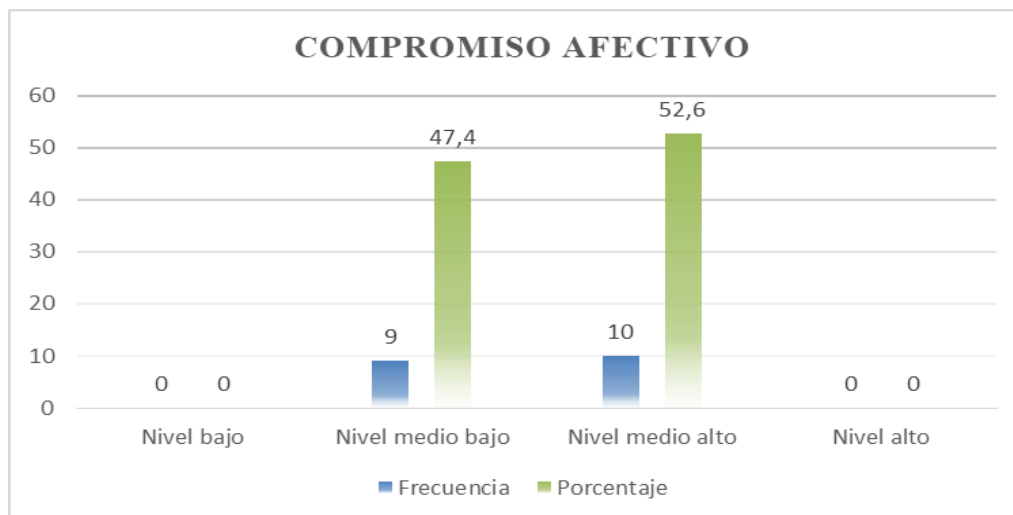
Fuente: Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación a la satisfacción general se encontró que el 47,4% están satisfechos, el 31,6% están moderadamente satisfechos, el 15,8% están muy satisfechos y el 5,3% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

4.6.1.5 Nivel de Compromiso Organizacional

Gráfico No.4.22
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según compromiso afectivo.

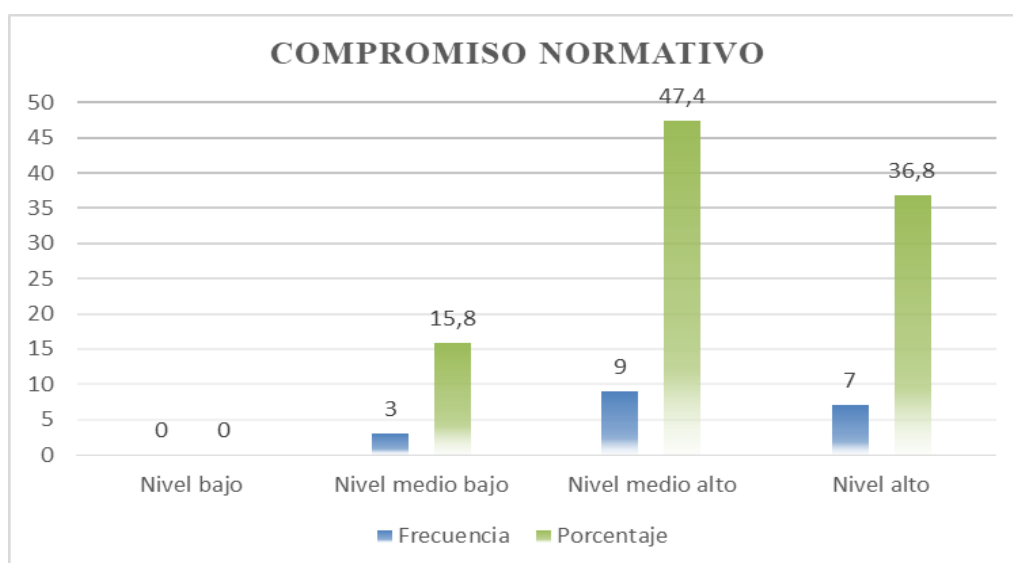


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al compromiso afectivo se encontró que el 52,6% están en un nivel medio alto y el 47,4% están en nivel medio bajo.

Gráfico No.4.23
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según compromiso normativo.

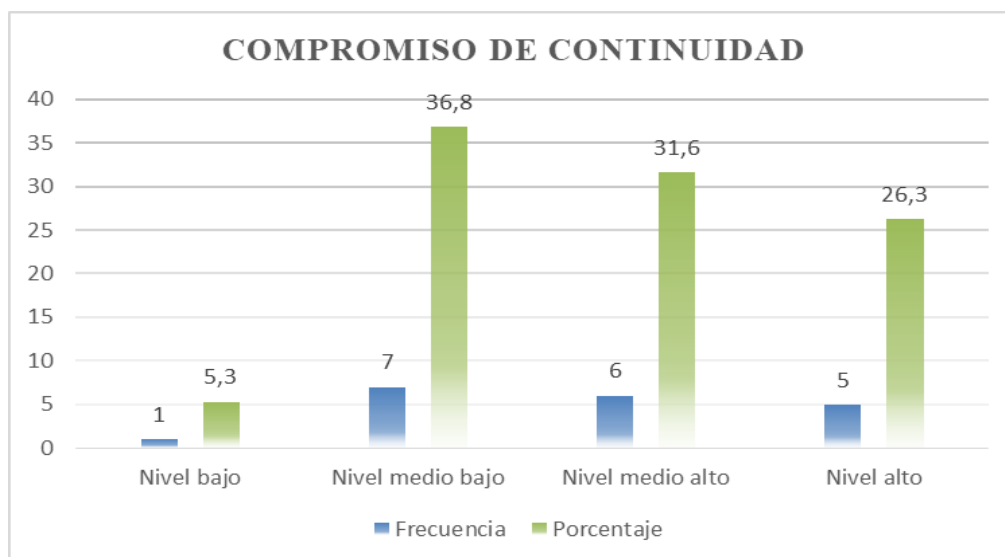


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al compromiso normativo se encontró que el 47,4% están en un nivel medio alto, el 36,8% están en nivel alto y el 15,8% están en nivel medio bajo.

Gráfico No.4.24
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según compromiso de continuidad.

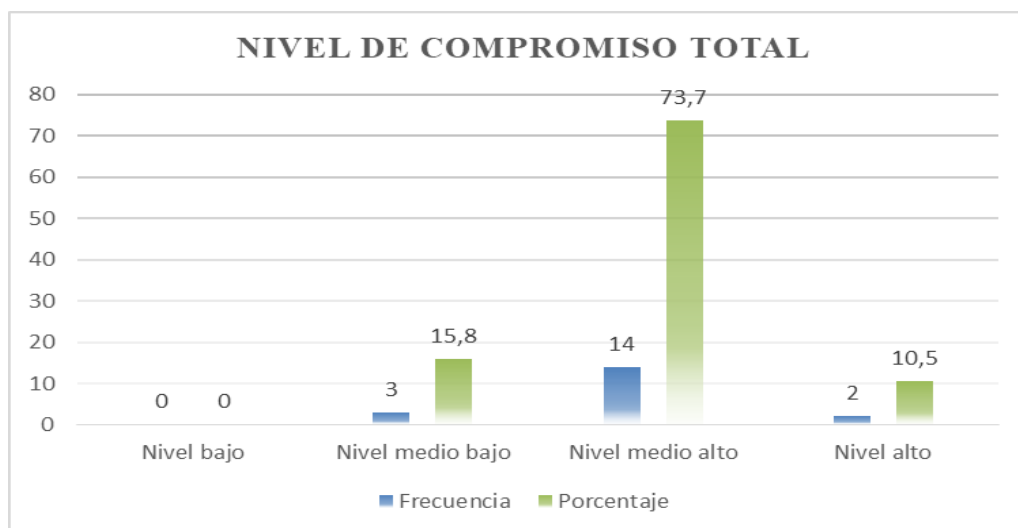


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al compromiso de continuidad se encontró que el 36,8% están en un nivel medio bajo, el 31,6% están en nivel medio alto, el 26,3% están en nivel alto y el 5,3% están en nivel bajo.

Gráfico No.4.25
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según nivel de compromiso total.

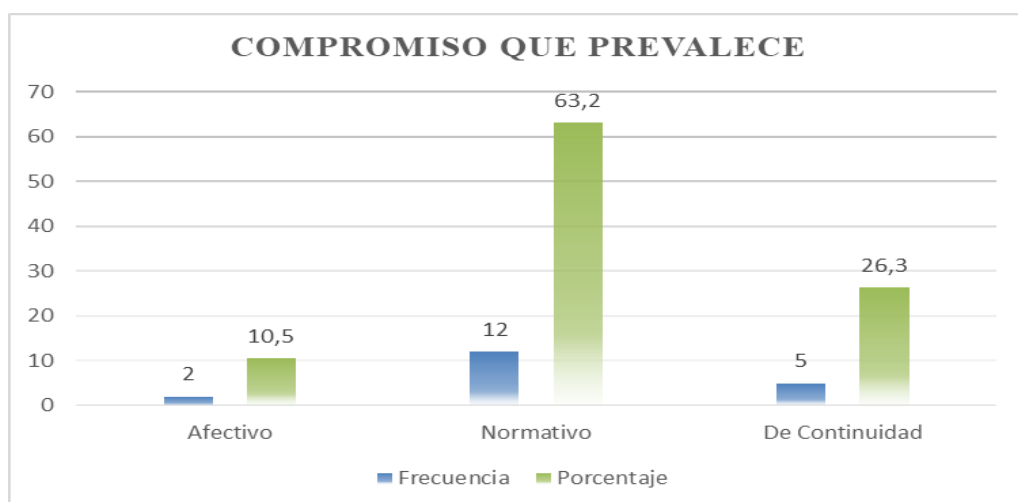


Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al compromiso total se encontró que el 73,7% están en un nivel medio alto, el 15,8% están en nivel medio bajo y el 10,5% están en nivel alto.

Gráfico No.4.26
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González
según Compromiso que prevalece.



Fuente: Test de Meyer, mayo 2017.

Elaborado por: Autora

Análisis: De los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al compromiso que prevalece se encontró que el 63,2%

poseen un compromiso normativo, el 26,3% poseen un compromiso de continuidad y el 10,5% un compromiso afectivo.

4.6.2 Análisis Correlacional

Tabla No.4.7
Distribución de los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González según Correlación.

Correlaciones					
		Extrínseca	Afectivo	Normativo	Continuidad
Extrínseca	Correlación de Pearson	1			
	Sig. (unilateral)				
Afectivo	Correlación de Pearson	,631**	1		
	Sig. (unilateral)	,002			
	N	19	19	19	
Normativo	Correlación de Pearson	,697**	,694**	1	
	Sig. (unilateral)	,000	,000		
Continuidad	Correlación de Pearson	,237	-,159	,349	1
	Sig. (unilateral)	,165	,258	,071	
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).					
N = 19					

Se procedió al contraste de la hipótesis correlacionando los factores confiables, encontrándose que existe una correlación significativa en esta muestra de docentes; tanto el compromiso de vínculo afectivo como el de normativo están asociados a la satisfacción extrínseca de las necesidades.

Si bien se encontraron asociaciones significativas entre las variables mencionadas no hay que olvidar que la magnitud de las correlaciones puede cambiar con muestras más amplias.

Cabe destacar que no se encontró correlación entre compromiso afectivo y de continuidad y tampoco entre compromiso normativo y de continuidad, lo cual tiene sentido conceptual ya que en la actualidad según Pimentel, y otros (2015) el

compromiso de continuidad no es un tipo de compromiso sino más bien es conocido como atrincheramiento el cual se define como:

Una tendencia que el profesional presenta al continuar en la misma ocupación debido a las inversiones realizadas en la carrera, costos emocionales que se perderían con el cambio de ocupación y a la percepción limitada de rutas alternativas fuera del campo de actuación profesional (Pimentel, y otros, 2015, p.1034)

Por lo tanto argumentan que es un vínculo de otra naturaleza donde la persona quiere quedarse en la organización para evitar los costos que le implicaría al dejarla.

Análisis de resultados

La hipótesis planteada fue la siguiente: la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional, se encontró que en un nivel general mantiene el contraste favorable a la hipótesis pero en un nivel específico el contraste nos permite concluir que se relaciona únicamente la satisfacción extrínseca con compromiso afectivo y normativo. Esto se puede evidenciar en el análisis correlacional realizado anteriormente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Como cuarto objetivo se planteó diseñar una propuesta de mejora para lograr un mayor bienestar del personal del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González y que posee niveles bajos en satisfacción laboral y compromiso organizacional; así como prevenir en el personal que presentó niveles moderados o medios para que no presente malestar o demás condiciones que son efecto de niveles bajos en satisfacción laboral y compromiso organizacional.

5.1 Introducción

La prevención en falta de satisfacción laboral y compromiso organizacional es primordial para garantizar un buen ambiente laboral, un mayor desarrollo de la institución y del personal.

La presente propuesta busca aumentar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los docentes con niveles bajos o medios y mantener o aumentar en el personal que presenta niveles medios altos o altos, para de esta manera garantizar el bienestar en todos los ámbitos que se desenvuelve a nivel laboral, social y personal; para lo cual se propone la implementación de las estrategias planteadas acorde a los objetivos.

5.2 Justificación

Acorde a la investigación elaborada en los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se encontró que la prevalencia de 19 docentes evaluados en satisfacción intrínseca es de 9 docentes que responden estar satisfechos, en satisfacción extrínseca 7 docentes se encuentran satisfechos, en satisfacción general 9 docentes están satisfechos. La prevalencia en compromiso organizacional y en sus dimensiones son las siguientes: 10 docentes presentan un nivel medio alto en compromiso organizacional, 9 docentes presentan nivel medio alto en compromiso

normativo, 7 docentes muestran un nivel medio bajo en compromiso de continuidad, en compromiso total 14 docentes presentan nivel medio alto y el compromiso que prevalece en la institución es el normativo con una frecuencia de 12 docentes, seguido por 5 docentes con compromiso de continuidad y por ultimo 2 docentes con compromiso afectivo.

Por medio de estos datos y todo el análisis realizado se vio la importancia de una intervención por medio de la presente propuesta.

5.3 Objetivo del proyecto

Elaborar una propuesta de mejora para un mayor bienestar del personal docente que posee niveles medio altos; así como prevenir niveles bajos en compromiso organizacional o insatisfacción en el personal que presentó niveles moderados o medio bajos.

5.4 Objetivos específicos

1. Aumentar niveles de satisfacción laboral en los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.
2. Acrecentar los niveles de compromiso organizacional por dimensiones y en general en los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.

5.5 Estrategia por objetivos

Nº	Objetivo	Estrategias
1	Aumentar niveles de satisfacción laboral en los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.	Implementar un plan de evaluación anual al personal con el fin de conocer cómo se encuentran en relación a Satisfacción Laboral.
		Realizar una retroalimentación adecuada para que los docentes puedan entender con mayor claridad el estado actual de su labor.
		Elaborar un plan de incentivos intrínsecos que se rijan en el reconocimiento del trabajo realizado por los docentes.
2	Acrecentar los niveles de compromiso organizacional por dimensiones y en compromiso total en los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González.	Implementar un plan de evaluación anual al personal con el fin de conocer cómo se encuentran con respecto a Compromiso Organizacional.
		Realizar una re inducción, es decir una capacitación sobre misión, visión y plan estratégico de la institución; que permitirá a los docentes identificarse más con la institución y se sientan parte de la misma.
		Realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) estratégica que apunte al cumplimiento de los objetivos de la institución; para un mayor desarrollo personal y profesional de los docentes.

La propuesta detallada anteriormente se presentará a las autoridades del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González quienes analizarán para su ejecución.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Una vez realizada la investigación y acorde a los objetivos planteados se puede concluir:

- Al analizar la situación actual del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se determinó que el 78,9% del personal es femenino, el 57,9% posee un rango de edad entre 20 a 30 años, según el estado civil predomina el 52,6% que son solteros, el 68,4% están laborando en la institución de 1 año 1 mes a 10 años, el 89,5% si poseen título de tercer nivel y el 94,7% no poseen título de cuarto nivel.
- En relación a la satisfacción extrínseca de los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se encontró que el 36,4% están satisfechos, el 31,6% están moderadamente satisfechos, el 15,8% están muy satisfechos, el 10,5% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 5,3% están moderadamente insatisfechos.
- En cuanto a la satisfacción general en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se encontró que el 47,4% están satisfechos, el 31,6% están moderadamente satisfechos, el 15,8% están muy satisfechos y el 5,3% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.
- En relación al compromiso afectivo de los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Hernán Malo González se encontró que el 52,6% están en un nivel medio alto y el 47,4% están en nivel medio bajo.

- De los docentes del Centro Educativo Integral Hernán Malo González en relación al compromiso normativo se encontró que el 47,4% están en un nivel medio alto, el 36,8% están en nivel alto y el 15,8% están en nivel medio bajo.
- De acuerdo al compromiso de continuidad en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se encontró que el 36,8% están en un nivel medio bajo, el 31,6% están en nivel medio alto, el 26,3% están en nivel alto y el 5,3% están en nivel bajo.
- En relación al compromiso total de los docentes evaluados que laboran en el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González se halló que el 73,7% están en un nivel medio alto, el 15,8% están en nivel medio bajo y el 10,5% están en nivel alto.
- En el Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González en relación al compromiso que prevalece se encontró que el 63,2% poseen un compromiso normativo, el 26,3% poseen un compromiso de continuidad y el 10,5% un compromiso afectivo.
- Se encuentra que de acuerdo a la hipótesis planteada si existe relación entre satisfacción extrínseca con los componentes afectivo y normativo, sin embargo no presenta relación con el componente de continuidad. Y no se pudo realizar la correlación con satisfacción intrínseca debido al nivel de confiabilidad de alfa Cronbach.

6.2 Recomendaciones

Una vez concluida la investigación se recomienda llevar a cabo varias acciones con el propósito de mejorar las condiciones del ambiente laboral, personal y social de los docentes.

- Capacitar al personal de nuevo ingreso y al de planta sobre misión, visión y plan estratégico, que permitirá que los docentes y se identifiquen más con la institución y se sientan parte de la misma.
- Realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) estratégica que apunte al cumplimiento de los objetivos de la institución para un mayor desarrollo personal y profesional de los docentes.
- Evaluar al personal anualmente con el fin de conocer cómo se encuentran los docentes en relación a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
- Elaborar un plan de incentivos intrínsecos que se rijan en el reconocimiento del trabajo realizado por los docentes para una mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- Priorizar las estrategias presentadas en la propuesta al Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González para su ejecución.

BIBLIOGRAFÍA

- Acheson, R. (2006). *Influencia y capacidad de trabajo bajo presión de los recibidores pagadores, del Banco Internacional agencias Quito, en los faltantes que registran*. Quito.
- Asimbaya, D. (2011). *La relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa INTERSA S.A.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/1676/1/T-UCE-0007-41.pdf>
- Branden, N. (2010). *La autoestima en el trabajo*. México.
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas Comportamiento humano en el trabajo*. México: Pearson.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Administración y control de calidad*.
- Ezequiel, A. (2016). *Diccionario de psicología (2a. ed.)*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gomes, C., & Elizalde, R. (2009). *Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad: Contradicciones y desafíos*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682009000100015&script=sci_arttext&tlng=e
- González, C. E. (2001). Quito.
- González, F. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba*. Córdoba.
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill Education.
- Haudan, J. (2009). *El arte del compromiso*. México: Editorial Mexicana .
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Illescas, C. (Mayo de 2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía*. Obtenido de file:///C:/Users/Margarita/Downloads/120942.pdf
- Jimenez, J. (7 de Octubre de 2007). *El País*. Obtenido de http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html

- Marquina, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 6:6 2013.
- Navarrete, B., & García, M. (2012). *Diagnóstico y diseño de un plan de Compromiso Laboral en las empresas: Desca, Metroagencia y S.J. Jersey*. Quito.
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9, 4 - 16.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Omar, A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200003&script=sci_arttext
- Paris, L. (marzo de 2011). *Paris, L. (2008). Estrés laboral asistencial, recursos de afrontamiento y satisfacción laboral en trabajadores de la salud de la ciudad de Rosario. Tesis Doctoral inédita. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Rosario: Rosario*. Obtenido de http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico11/11Psico_06.pdf
- Pimentel, M., Flores, V., Dias, L., Gassen, L., Schaurich, A., & Tomazzoni, G. (2015). *Niveles de comprometimiento y atrincheramiento con la carrera de enfermeros de hospitales públicos y privados*. Latino-Am. Enfermagem.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). *Introducción al comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson Educación.
- Robledo Ruíz, E. (2012). *Desarrollo Organizacional. Enfoque convergente de investigación-acción*. México: Trillas.
- Soucy, M. (2006). *Me duele mi trabajo ¿Hasta cuándo soportar la insatisfacción en el trabajo?* Barcelona: Gestión 2000.
- Vila, M. (2005). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero*. Caracas.

ANEXOS

**Anexo A: Cuestionario de entrevista a la Directora del Centro Educativo Integral
Particular Hernán Malo González**

1. ¿Cuánto tiempo se encuentra en el cargo como Directora?

Yo me llamo Ana Nora Bello Sánchez trabajo aquí en la institución hace dos años el primer año trabaje como psicopedagoga y este año trabajo como directora y psicopedagoga.

2. ¿Con cuántos docentes cuenta el plantel?

Tenemos 22 docentes desde inicial uno hasta octavo de básica. Lo que es administrativo trabajamos 3 personas: la contadora, el administrador general y yo como directora.

3. ¿Cuántos alumnos son en la institución?

La institución cuanta con 408 alumnos aproximadamente en todos los niveles desde el inicial uno hasta octavo de básica.

4. ¿Desde qué nivel hasta cual hay en la institución?

Desde inicial uno hasta octavo de básica.

5. ¿Cuál es el horario de trabajo del personal?

El horario de trabajo es desde 7y20 hasta la 13y30 de la tarde. Ellos revisan deberes en las horas libres que tienen y si tienen que hacer algún trabajo adicional o si tenemos alguna reunión o algo es los martes en la tarde de 13y30 hasta las 15 horas.

6. ¿Cuánto tiempo es el promedio de antigüedad en la institución de todos los docentes?

El promedio de antigüedad de los docentes es de 5 años.

7. ¿Cuántos alumnos por aula manejan en promedio los docentes?

Los docentes por aula manejan entre 22 y 27 alumnos. Tenemos: 1 aula de inicial uno, 2 aulas por inicial dos, 2 aulas por preparatoria, 2 aulas por primero, 2 aulas por segundo, 2 aulas por tercero, 3 aulas por cuarto, 2 aulas por quinto, 2 aulas por sexto, 1 aula por

séptimo y 1 aula por octavo. El próximo año aumentaremos noveno grado hasta llegar a bachillerato.

8. ¿Cuáles son los beneficios que poseen los docentes?

Los beneficios que poseen los docentes son: la asistencia al médico cuando tienen algún tipo de enfermedad, reciben los décimos, vacaciones, feriados, un costo del uniforme es asumido por los propietarios de la escuela, otro beneficio es no asistir a las reuniones del martes por motivo de reunión de padres de familia.

9. ¿Poseen beneficios adicionales a sus sueldos? ¿Y si los tienen estos se encuentran relacionados con el desempeño de los docentes?

No solo recibimos lo que está establecido por ley y muy puntualmente, no se mucho de los sueldos porque yo no manejo eso pero a mí me parece que todos estamos equiparados igualmente.

10. ¿Usted considera que las instalaciones, equipos, espacios, etc. son los necesarios para los docentes?

La escuela cuenta con una sala de computación, una sala de proyección, en cada una de las clases tenemos infocus con computadora para que los profesores puedan proyectar videos educativos o actividades de los libros que vienen en cd, tenemos también una grabadora por cada clase, internet. Yo considero que siempre hay que estar renovando con respecto a los curriculum de educación.

11. ¿Cómo considera usted que es la relación entre los compañeros docentes en la institución?

Bueno no todos pensamos igual, yo creo que la relación es buena en el sentido en que todo el mundo tratamos de hacer lo mejor no solo por la institución sino por los niños que tenemos con nosotros y ayudar a los papas en todo lo que se pueda. Además tenemos una comisión social con la cual celebramos los cumpleaños, estamos con ellos

en todo momento como en caso de maternidad haciéndole baby shower, o si se va a casar le hacemos la despedida de soltero/a, si muere algún familiar vamos le llevamos flores, en navidad tenemos un almuerzo y al final de año la administración hace un almuerzo con todos los profesores.

Anexo B: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN¹

Lugar y fecha:

Por medio de la presente yo,

accedo a participar en el protocolo de investigación
titulado:

***Estudio de la relación entre la satisfacción
laboral y el compromiso organizacional***

***Caso: Centro Educativo Integral Particular
Hernán Malo González***

Periodo: 2017

El objetivo del estudio es:

Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de los docentes del Centro Educativo Integral Particular Hernán Malo González, para mejorar la identificación de los trabajadores con la institución para el diseño de una propuesta.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en

Llenar un cuestionario que recabarán información sobre percepciones de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre la investigación:

Objetivos del estudio, criterios de selección, características y metodologías del estudio, confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos.

El Investigador Responsable se ha comprometido a darme información oportuna y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Entiendo que conservo el derecho no participar del estudio y/o retirarme en cualquier momento en que lo considere conveniente, sin que ello me afecte en nada.

El Investigador Responsable me ha dado seguridades de que no me identificará en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados serán manejados en forma confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga del estudio.

Margarita Domínguez
Investigadora Responsable

Nombre y firma del participante

Números telefónicos a los cuales se puede comunicar en caso de dudas y preguntas relacionadas con el estudio:

098 417 5156 – 022 777 895

margaritadomvel@outlook.com

Anexo C: Invitación a docentes y encuesta demográfica

INVITACION A DOCENTES:

El presente cuestionario forma parte de una Disertación de Grado que desarrolla actualmente una estudiante de la Facultad de Psicología con especialidad en Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

El mismo tiene como fin identificar el tipo de Compromiso Organizacional y nivel de satisfacción laboral que presentan los individuos con su institución, caracterizado por la unión emocional, el costo que este asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella.

La veracidad de su respuesta es de suma importancia No existen respuestas buenas ni malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades.

La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por lo cual el instrumento es de carácter anónimo.

Le agradecemos de antemano toda la colaboración que pueda usted brindar en esta actividad y el tiempo que la misma le pueda tomar.

DEMOGRAFICOS:

Sexo:	Femenino	<input type="checkbox"/>	Edad:	20 años a 30 años	<input type="checkbox"/>
	Masculino	<input type="checkbox"/>		30 años 1 mes a 40 años	<input type="checkbox"/>
				40 años 1 mes a 50 años	<input type="checkbox"/>
Estado Civil:	Soltero	<input type="checkbox"/>		50 años 1 mes a 60 años	<input type="checkbox"/>
	Casado	<input type="checkbox"/>		60 años 1 mes a 70 años	<input type="checkbox"/>
	Divorciado	<input type="checkbox"/>			
	Viudo	<input type="checkbox"/>			
	Unión Libre	<input type="checkbox"/>			
Tiempo en la organización:	3 meses a 1 año	<input type="checkbox"/>			
	1 año 1 mes a 10 años	<input type="checkbox"/>			
	10 años 1 mes a 20 años	<input type="checkbox"/>			
	20 años 1 mes a 30 años	<input type="checkbox"/>			
	30 años 1 mes a 40 años	<input type="checkbox"/>			
Título de: 3er Nivel			4to Nivel		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SI	NO		SI	NO

Anexo D: Test de Compromiso Organizacional de Meyer

Instrucciones generales:

Se le presentaran algunas preguntas cerradas, a las cuales tendrá que responder marcando con una “X” aquella casilla que mejor represente su sentimiento hacia la organización desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo de los siguientes 15 aspectos. Es necesario que los 18 ítems estén contestados.

PREGUNTAS		Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en Desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización							

	merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.							
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

Anexo E: Escala de Satisfacción (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

Marque con una "X" aquella casilla que mejor represente su parecer desde Muy insatisfecho hasta Muy Satisfecho de los siguientes 15 aspectos. Es necesario que los 15 ítems estén contestados.

PREGUNTAS		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	De acuerdo a las condiciones físicas del trabajo usted se encuentra							
2	En cuanto a la libertad que posee para elegir tu propio método de trabajo usted se encuentra							
3	¿Cómo calificas la relación con sus compañeros de trabajo?							
4	De acuerdo al reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho usted se encuentra							
5	Su relación con su superior inmediato le hace sentir							
6	Cómo se siente con la responsabilidad que se le ha asignado							
7	El salario que recibe le hace sentir							
8	La posibilidad de usar sus capacidades en el trabajo le hacen sentir							
9	Como califica la relación entre dirección y docentes de la institución							
1	Sus posibilidades							

0	de promocionar o ascender en la institución le hace sentir							
1 1	El modo en que la institución está gestionada le hace sentir							
1 2	Como califica a la atención que se presta a las sugerencias que hace							
1 3	Su horario de trabajo le hace sentir							
1 4	La variedad de tareas que realiza en el trabajo le hace sentir							
1 5	De acuerdo a su estabilidad en el empleo usted se encuentra							

Gracias por su colaboración